



Elisabete da Conceição de Oliveira Teixeira

STRESS, BURNOUT E ENGAGEMENT NOS MILITARES

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

2011

Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

Stress, Burnout e Engagement nos Militares

Elisabete da Conceição de Oliveira Teixeira

Outubro 2011

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado em Psicologia,
Ramo de Psicologia do Comportamento Desviante e da Justiça,
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da
Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Cristina
Queirós (FPCEUP).

AGRADECIMENTOS

Estes agradecimentos são especialmente dirigidos a todos aqueles que me acompanharam e apoiaram na realização e concretização deste projecto, que não seria de todo concebível, sem o seu apoio e participação:

- a todos aqueles que participaram no estudo, tornando assim possível, a realização deste trabalho.

- a todos os meus colegas de trabalho que me apoiaram e ajudaram na concretização deste trabalho.

- a toda a minha família (pais e irmã), por todo o seu apoio que me deram nos momentos.

- à Professora Doutora Cristina Queirós, por me orientar durante esta etapa da minha vida e pela disponibilidade demonstrada. Um grande obrigado pela sua dedicação.

- a todos os meus colegas e amigos, que me apoiaram e me ajudaram nesta fase da minha vida, pela compreensão demonstrada em todos os momentos.

RESUMO

O stress no trabalho tem sido objecto de inúmeros estudos e preocupações pelas consequências negativas que provoca nos profissionais. Quando este stress se tornar crónico pode resultar na situação mais grave de *burnout*. Contudo, nem todos os profissionais experienciam *burnout*, apresentando alguns motivação ou dedicação ao trabalho, surgindo o conceito de *engagement* como um possível opositor ao *burnout*. Existindo poucos estudos sobre militares portugueses, este trabalho pretende conhecer os níveis de stress, *burnout* e *engagement* em Militares do Exército Português, bem como verificar a correlação entre estas variáveis e possíveis influências de variáveis sociodemográficas e profissionais.

O trabalho encontra-se estruturado em duas partes: enquadramento teórico e estudo empírico. No enquadramento teórico são definidos os vários temas estudados (*stress*, *burnout* e *engagement*) e em seguida mencionados alguns estudos empíricos já realizados com profissionais de outras áreas, tentando posteriormente extrapolar para a população alvo, visto não haver investigação destes temas em militares. O estudo empírico foi efectuado junto de uma amostra de conveniência constituída por 82 Militares do Exército Português, utilizando um questionário sócio-demográfico, o MBI - Maslach Burnout Inventory (para avaliar o *burnout*), a UWES - Utrecht Work Engagement Scale (para avaliar o *engagement*), a EADS - Escala de Ansiedade, Depressão e Stress, e por fim, a JSS - Job Stress Scale.

Os resultados obtidos revelaram baixos níveis de *stress* e *burnout*, e altos níveis de *engagement* nos Militares. Não se encontraram diferenças significativas em função das variáveis socio-demográficas. Encontrou-se correlação negativa entre o *burnout* e o *engagement*, e correlação positiva entre o *stress* e o *burnout*. Verificou-se que apesar dos militares avaliarem o seu trabalho como muito exigente, consideram que têm grande suporte e apoio por parte dos colegas de trabalho e alguma autonomia na forma como devem efectuar o seu trabalho. O reduzido número de inquiridos constitui uma limitação do estudo, não permitindo generalizar para os militares. Contudo, o estudo tentou alertar e contribuir para uma melhor compreensão da forma como o funcionamento de uma instituição militar pode influenciar a saúde laboral dos seus profissionais.

PALAVRAS-CHAVE: Militares, *Stress*, *Burnout*, *Engagement*.

ABSTRACT

Occupational stress has been the subject of numerous studies and concerns, because of negative consequences elicited in workers. When this stress becomes chronic it can provoke the more serious situation of burnout. However, not all professionals become burned-out, some present motivation or dedication to work, emerging the concept of engagement as a possible opponent to burnout. Because there are few studies about the Portuguese military, this work aims to know the levels of stress, burnout and engagement in the Portuguese Military Army, as well to verify the correlation between these variables and possible influences of socio-demographic and professional variables.

The work has two major parts: theoretical framework and empirical study. Theoretical framework presents the various subjects studied (stress, burnout and engagement) and then mentioned some empirical studies, already conducted with professionals from the other areas, trying to generalize to the target population, since there is no investigation of these issues in the military people. The empirical study was conducted among a convenience sample consisting of 82 Military, using a socio-demographic questionnaire, the MBI - Maslach Burnout Inventory (to assess the burnout), the UWES - Utrecht Work Engagement Scale (to assess the engagement), EADS - Scale of Anxiety, Stress and Depression, and finally, the JSS - Job Stress Scale.

The results revealed low scores of stress and burnout, and high scores of engagement in the military people. We didn't find significant differences in terms of socio-demographic variables. He found a negative correlation between burnout and engagement, and positive correlation between stress and burnout. It was found that although the military people considered their work as very demanding, they feel also having great support from colleagues and some autonomy in how they should do their job. The small number of respondents is a limitation of the study, not allowing generalize to all military people. However, the study attempted to warn and to contribute to a better understanding of how the functioning of military institution can influence the health of their professional workers.

KEY-WORDS: Military, Stress, Burnout, Engagement.

RÉSUMÉ

Le stress au travail a été l'objet de nombreuses études et aussi de préoccupations, savant des conséquences négatives que ce stress provoque dans les professionnels. Quand ce stress devient chronique, il peut provoquer la situation plus grave de l'épuisement professionnel (burnout). Cependant, ni tous les professionnels éprouvent du burnout, et quelques uns présentent motivation et dévouement au travail, ce qui fait émerger le concept de l'engagement comme l'autre côté du burnout. Il y a peu d'études sur les militaires (l'armée) portugaise, et dans cette étude on se propose connaître les niveaux de stress, burnout et de l'engagement dans les militaires de l'armée portugaise, ainsi que connaître la corrélation entre ces variables et les possibles influences des variables démographiques et professionnelles.

Le travail est structuré en deux parties: encadrement théorique et étude empirique. L'encadrement théorique présente les différents sujets étudiés (stress, épuisement professionnel et engagement) et ensuite on présente quelques études empiriques déjà réalisées avec autres professionnels, essayant d'extrapoler aux militaires, car il n'y a aucune enquête sur ces questions dans l'armée. L'étude empirique a été effectuée avec un échantillon de convenance composé par 82 militaires de l'armée portugaise. On a utilisé un questionnaire sociodémographique, le MBI - Maslach Burnout Inventory (pour évaluer le burnout), le UWES - Utrecht Work Engagement Scale (pour évaluer l'engagement), la EADS – Escala des Anxiété, Dépression et le Stress, et aussi la JSS - Job Stress Escala.

Les résultats ont révélé bas niveaux de stress et d'épuisement, et des niveaux élevés d'engagement dans les militaires. Il n'y avait pas de différences significatives en fonction des variables sociodémographiques. Une corrélation négative a été trouvée entre le burnout et l'engagement, et une corrélation positive entre le stress et le burnout. On a vérifié que les militaires évaluent leur travail comme très exigeante, mais ils considèrent aussi qu'ils ont un grand support de ses collègues et ils éprouvent d'une certaine autonomie dans la façon comme ils doivent mener leurs travaux. Le petit nombre de répondants est une limitation de l'étude, ne permettant pas de généraliser à l'armée. Cependant, l'étude a essayé d'avertir et de contribuer à une meilleure compréhension de la façon dont le fonctionnement d'une institution militaire peut influencer la santé du professionnel.

MOTS-CLÉ: Militaire, Stress, Épuisement professionnel, l'Engagement.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. <i>Stress</i>	2
1.1.1. Definição de <i>Stress</i>	2
1.1.2. <i>Stress</i> no trabalho.....	4
1.1.3. Investigação nas Forças Armadas.....	5
1.2. <i>Burnout</i>	6
1.2.1. Definição de <i>Burnout</i>	6
1.2.2. Modelos de <i>Burnout</i>	7
1.2.2.1. Modelo de Cherniss.....	8
1.2.2.2. Modelo de Maslach e Jackson.....	10
1.2.2.3. Modelo de Meier.....	12
1.3. <i>Engagement</i>	13
1.3.1. Definição de <i>Engagement</i>	13
1.3.2. Relação entre <i>Engagement</i> e <i>Burnout</i>	14
1.4. Estudos empíricos sobre <i>Stress</i> e <i>Burnout</i>	15
2.METODOLOGIA.....	28
2.1. Instrumentos.....	28
2.2. Procedimento.....	31
2.3. Participantes.....	31
3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	34
4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	42
5. CONCLUSÕES.....	46
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
7. ANEXO: APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	53

1. INTRODUÇÃO

A condição Militar, pode ser grande indutora de *stress*, podendo esta profissão ser considerada uma profissão de risco. Como refere Anunciação (1997), algumas das actividades típicas desta profissão (e.g. a instrução, o Teatro de Operações, como Operações de Apoio à Paz e toda a preparação para as missões) podem ser geradores de *stress* intenso, podendo desencadear acontecimentos traumáticos. Habitualmente os militares são chamados a cumprir missões de várias ordens, quer em território nacional, quer no exterior, devendo estar totalmente disponíveis e empenhados, principalmente em situações de elevada prontidão operacional, onde é frequente e imperativo o cumprimento da missão e não são explicados todos os pormenores da operação. Esta situação pode gerar um elevado nível de ansiedade pela incerteza do tipo de tarefa que vai ter de realizar.

Também as situações em que os militares têm um reduzido período de tempo para cumprirem determinadas tarefas e onde estas têm características específicas (e.g. grau de importância atribuído e o grau de novidade da tarefa) desencadeiam *stress* quando prolongadas no tempo. Também nas situações em que o papel a desempenhar não é claro (ambiguidade do papel), ou quando as suas funções obrigam a ter um papel algo contraditório (conflito de papel), o militar pode desenvolver *stress*. A disponibilidade e o empenho destes profissionais é uma das características mais acentuadas do seu carácter, originando nestes indivíduos, um total compromisso com as causas e objectivos das Forças Armadas, podendo esta total dedicação causar diversos constrangimentos, a nível pessoal, familiar, e mesmo social. Também as relações inter-pessoais que se estabelecem no ambiente de trabalho, nomeadamente as hierárquicas, podem colidir com as relações pessoais que normalmente tendem a evoluir ao longo do tempo. Igualmente os problemas de carreira (reformulação da carreira militar) ou outros problemas inerentes à condição militar, poderão constituir factores stressantes.

Como já mencionado, as situações com que o militar se confronta no seu dia-a-dia de trabalho podem constituir factores desencadeadores de *stress*. Se o sujeito não tiver estratégias adaptativas para lidar com essas situações e para responder ao que lhes é exigido, falhando assim na sua missão, pode entrar num estado de ansiedade e consequentemente sentirem e perceberem de forma mais forte este *stress*.

É de notar que a intervenção no que diz respeito à gestão de *stress* em incidentes críticos, tem as suas origens na vida militar, tendo posteriormente sido alargada a outros profissionais e, progressivamente, aos civis, incluindo não só os que se vêem envolvidos nos diversos conflitos armados e guerras mas também aqueles que não se encontrando nestes ambientes, por circunstâncias de vida, experienciam incidentes críticos (Manuel, 2009).

Como os militares durante toda a sua vida profissional têm uma grande preparação para lidar com incidentes críticos, poderão apresentar uma maior capacidade de lidar com situações de *stress*.

Nas forças Armadas, considerando o contexto específico da sua actuação, podemos abordar o *stress* segundo duas perspectivas que se cruzam mutuamente: organizacional e específica da missão. Na perspectiva da instituição, verificamos que muitos dos factores ligados ao *stress* profissional estão, à semelhança de outras organizações não militares, relacionados com diversos aspectos que podem ser agrupados em quatro grandes categorias: factores da tarefa; factores relacionados com o papel; factores derivados do relacionamento interpessoal; e factores relacionados com problemas de carreira (Ribeiro & Surrador, 2005). Relativamente ao contexto da tarefa, o maior factor de *stress* está relacionado com a informação, ou por vezes, a falta dela (Ribeiro & Surrador, 2005).

Existindo pouca investigação sobre militares portugueses e sobre o *stress* dos militares, socorrendo-nos da nossa experiência de militar consideramos pertinente estudar este tema. Quando o *stress* profissional se torna crónico pode resultar na situação mais grave de burnout. Contudo, nem todos os profissionais experienciam burnout, apresentando alguns motivação ou dedicação ao trabalho, surgindo o conceito de *engagement* como um possível opositor ao burnout. O trabalho pretende então conhecer os níveis de *stress*, burnout e *engagement* em 82 Militares do Exército Português, bem como verificar a correlação entre estas variáveis e possíveis influências de variáveis sócio-demográficas e profissionais.

1.1. *Stress*

1.1.1. Definição de *Stress*

É normalmente aceite que o *stress* é parte integrante da vida quotidiana de uma pessoa, ou seja, o estilo de vida do sujeito e a forma como este percebe e lida com determinada situação, podem ser grandes desencadeadoras de *stress*. Embora se trate de um conceito bastante conhecido na nossa sociedade, o *stress* ainda suscita muita ambivalência no que se refere à sua definição, pelo que segundo Chambel (2005) várias foram as definições atribuídas ao conceito de *stress*. Numa dessas conceptualizações o *stress* é definido como um estímulo, sendo é visto como uma força externa ao indivíduo. O *stress* pode também ser considerado um processo que contribui para a adaptação do organismo perante situações de risco (Lipp & Malagris, 2001), logo, em si, não é um problema e sim uma solução. No entanto, quando excessivo, esse processo de adaptação pode-se transformar em risco para o indivíduo. Como refere Vaz-Serra (2007), o *stress* surge quando o indivíduo desenvolve uma percepção, real ou imaginária, de não ter controlo sobre a

ocorrência ou circunstância, tendendo a desenvolver um conjunto de acções ou estratégias de modo a resolver o problema e atenuar o que sente. O *stress* pode ser assim definido como sendo uma reacção física e psicológica do organismo, originada por alterações psicofisiológicas que ocorrem quando uma pessoa é confrontada com um estímulo, que de um ou de outro modo, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo a faça imensamente feliz (Lipp & Malagris, 2001).

Segundo Selye (1978) o *stress* é a resposta não específica do organismo às exigências em termos de adaptação que lhe são colocadas. Selye (1978, p. 64) define o *stress* “como sendo o dominador comum de todas as reacções adaptativas do organismo”, ou seja, é uma resposta vista como um conjunto de reacções fisiológicas ou psicológicas do indivíduo perante determinados estímulos stressantes. Noutra conceptualização o *stress* é definido como uma percepção, porque considera o resultado de percepções e cognições do sujeito (Chambel, 2005). Finalmente Sells e McGrath (1970, in Chambel, 2005) consideram que o *stress* resulta da existência de um desajuste, real ou percebido, entre as exigências da situação e as capacidades ou desejos do indivíduo para enfrentar essas exigências. O *stress* não é necessariamente algo nocivo ao organismo e Selye (1978) acreditava que a intensidade do *stress* era positiva e breve, efectuando a diferença entre o *stress* positivo (*Eustresse*) e o *stress* nocivo (*Distresse*). Definiu o *Eustresse* como sendo uma resposta positiva que leva a um fortalecimento da saúde/bem-estar, e o *Distresse* como sendo as respostas de valência negativa que resultam em termos de doença, onde sujeito é confrontado com uma situação que avalia como difícil, exigente, e face à qual considera não dispor de recursos adequados.

Vaz Serra (2005) afirma que várias são as situações que podem desencadear *stress* num sujeito, e classifica essas situações de *stress* em: acontecimentos traumáticos; acontecimentos significativos ao longo da vida; situações crónicas indutoras de *stress*; micro-indutores de *stress* (pequenos aborrecimentos regulares da vida quotidiana); macro-indutores de *stress* (condições que o sistema socioeconómico impões ao indivíduo); acontecimentos desejados que não ocorrem; e traumas ocorridos no estágio de desenvolvimento.

Selye (1978), nos seus estudos, concluiu que o processo de *stress* constitui-se em três fases: reacção de alarme; resistência e esgotamento. A fase do alarme ocorre quando a pessoa se depara com o elemento stressor, ficando desequilibrado internamente (Selye, 1978). Sandin (1995, in Benavides-Pereira, 2002) considera que esta etapa tem dois ciclos, e intitulou o primeiro como fase de choque, constituído pelo momento da aparição do agente sentido como nocivo, e o segundo, como fase do contra-choque, quando o organismo põe

em funcionamento as suas defesas. Pode-se considerar que nesta fase o *stress* é positivo, pois vai deixar a pessoa mais motivada para a acção.

A fase da resistência ocorre quando o sujeito tenta recuperar a homeostase do organismo após o desequilíbrio sofrido na fase anterior e o organismo tende a adaptar-se ao elemento stressor, levando ao reequilíbrio. Existe assim, nesta fase, uma desaceleração do *stress*. Porém o organismo nesta fase tende a ter um gasto de energia que pode causar um cansaço excessivo, problemas de memória e dúvidas quanto a si próprio, podendo resultar no início de uma fase de exaustão (Selye, 1978).

A fase do esgotamento ou exaustão, é considerada a pior fase do *stress*, e ocorre quando o elemento stressor persiste e o mecanismo de adaptação se rompe, gerando um grande desequilíbrio interno, ressurgindo assim os sintomas ocorridos na fase inicial, com consequente deterioração do organismo. O restabelecimento completo é quase impossível, pois toda a actividade biológica do sujeito lhe causa um grande desgaste deixando consequências químicas irreversíveis que se vão acumulando, provocando assim o envelhecimento e o aparecimento de variadíssimas doenças (Selye, 1978).

No entanto Lipp (2003, *in* Oliveira & Bardagi, 2010) após 15 anos de pesquisas, identificou uma quarta fase que denominou de quase-exaustão (localizada entre as fases de resistência e exaustão), que ocorre quando a pessoa não consegue adaptar-se ou resistir ao factor stressor, aumentando a vulnerabilidade às doenças, devido ao enfraquecimento do organismo, uma vez que o corpo sofre desgaste excessivo na tentativa de recuperar a homeostase. Assim desta forma, com o decorrer dos estudos, o *stress* passa a ter quatro fases: alerta; resistência; quase-exaustão e exaustão.

1.1.2. Stress no trabalho

O mundo do trabalho é um dos contextos em que as pessoas passam a maior parte da sua vida, e por isso todos necessitam de sentir o trabalho como uma fonte de desenvolvimento pessoal e profissional, o que nem sempre acontece, surgindo assim o *stress* no trabalho (Ramos, 1999, cit. *in* Vara, 2007).

Segundo Vaz Serra (2007), a actividade profissional pode ter aspectos positivos (e.g. fonte de rendimento, estatuto social, realização pessoal) mas também pode ter aspectos negativos (e.g. conflitos interpessoais, excesso de trabalho, baixa remuneração, rotina e *stress*), pelo que não é novidade que as situações de trabalho podem interferir negativamente na saúde dos indivíduos. Ou seja, o trabalho é uma das fontes de satisfação de diversas necessidades humanas, como auto-realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência, mas por outro lado, também pode ser considerada uma fonte de doença,

quando contém factores de risco para a saúde e quando o trabalhador não dispõe de instrumental suficiente para se proteger destes riscos.

Como já foi referido, a actividade profissional tem aspectos positivos e negativos. Cruz, Gomes e Melo (2000, *in* Manuel, 2009) afirmam que na relação entre o trabalho e o *stress* pode-se observar uma tendência para reacções disfuncionais por parte do trabalhador face ao seu trabalho, tais como: quando o profissional sente incapacidade em controlar as condições de trabalho; quando as estratégias de confronto que possui não são adaptadas e adequadas à situação; e quando não possui o apoio social suficiente para o ajudar a ultrapassar as dificuldades impostas pela profissão.

Os stressores ocupacionais estão frequentemente ligados à organização do trabalho, como: pressão para produtividade; retaliação; condições desfavoráveis à segurança no trabalho; indisponibilidade de treino e orientação; relação abusiva entre supervisores e subordinados; falta de controle sobre a tarefa; e ciclos trabalho/descanso incoerentes com limites biológicos (Carayon, Smith & Haims, 1999).

Vários são os estudos efectuados na investigação do *stress* nas organizações, e todos eles consideram que o *stress* nas organizações aparece quando as exigências da situação excedem os recursos, desejos ou capacidades do indivíduo. Esta situação poderá desencadear um conjunto de respostas negativas por parte do sujeito, que podem ser emocionais, fisiológicas ou comportamentais, diminuindo a saúde do indivíduo, quer do ponto de vista mental, quer do ponto de vista físico (Chambel, 2005). Em contexto laboral, evidencia-se, assim, a diferença entre uma situação de desafio e um estado de *stress*. No primeiro caso o desempenho do indivíduo é maximizado pelo estado de estimulação interna gerado pelo nível de pressão, enquanto no segundo caso, o nível de pressão exige uma estimulação excessiva colocando em causa o equilíbrio e o desempenho do profissional (Manuel, 2009).

1.1.3. Investigação do *Stress* nas Forças Armadas

As pesquisas na área de *stress* têm incluído o estudo dos efeitos negativos do *stress* no que se refere à profissão. Muitas ocupações têm recebido atenção, sendo que, no Brasil, já se encontram trabalhos sobre o *stress* ocupacional de polícias militares, executivos, psicólogos, bancários, atletas, professores jornalistas, médicos entre outros (Lipp & Tanganelli, 2002).

Em Portugal os estudos efectuados nesta área têm incidido mais na área da Saúde (com os prestadores de cuidados como enfermeiros e médicos), na área da Educação (com professores e alunos, nomeadamente alunos Universitários), na área de desporto e na área de

serviço de pós-venda. Pouco se conhece do *stress* nos militares e os estudos nesta área são poucos e referem-se à realidade americana ou brasileira (nomeadamente com polícias militares). No nosso país, o interesse pela problemática do *stress* tem sido verificado nos principais órgãos de polícia criminal com elementos da Guarda Nacional Republicana (GNR), Polícia de Segurança Pública (PSP) e Polícia Judiciária (PJ). Como não se encontraram estudos realizados com militares, serão utilizados estes estudos como referência, apesar de não se poderem generalizar para a população dos Militares, pois estas instituições são intrinsecamente diferentes entre si, e têm grandes diferenças, que extrapolam os sinais exteriores, que as identificam como mais ou menos militarizadas (e.g. fardamentos, veículos, armas) e que se observam nas suas raízes históricas, organização, missão e competência atribuídas, salientando-se a importância de uma abordagem diferenciada e específica para cada Instituição.

De um modo geral, os estudos efectuados com militares têm, principalmente abrangido as temáticas do *stress* em ex-combatentes com Distúrbio de *Stress* Pós-Traumático e Militares em Operações de Apoio à Paz (OAP), nomeadamente na Força Aérea e em Militares da GNR. Apesar da evolução da investigação, em relação á temática, pode-se afirmar que a investigação produzida, em geral, e no nosso país, em particular, é ainda escassa e com limitações, verificando-se algumas das críticas, uma vez que se trata de uma população muito específica e com características muito diferentes da população em geral, o que faz com que se torne necessário e importante estudar este tema nesta população específica.

Tendo abordado a temática do *stress* aborda-se seguidamente a temática do *burnout*.

1.2. *Burnout*

1.2.1. Definição de *Burnout*

O conceito de *burnout*, cuja, tradução literal significa estar esgotado (desgaste profissional), surgiu nos Estados Unidos em meados dos anos 70, tendo como objectivo explicar o processo de deterioração nos cuidados e na atenção profissional dos trabalhadores. O *burnout* é assim entendido como um conceito relacionado com o trabalho e foi introduzido por Freudenberger (1974, *in* Gil-Monte & Peiró, 1997) sendo, definido por este como sendo um estado de fadiga surgido pela devoção a algo e que por sua vez fracassou relativamente à recompensa esperada.

Enquanto Pines, Aronson e Kafry (1981, *in* Marques-Teixeira, 2002) referem que existe uma síndrome de exaustão física/psíquica em resultado do envolvimento em situações

de grande comprometimento), Maslach e Jackson (1981) definem o *burnout* como uma resposta à pressão crónica, resultante do envolvimento intenso com outras pessoas.

Maslach e Schaufeli (1993) fazem a distinção entre *stress* e *burnout*, considerando que o *burnout* é um prolongamento do *stress* no trabalho, e que este resulta de um processo de longa duração onde o profissional sente que os seus recursos para lidar com as exigências que o seu trabalho lhe coloca, estão esgotados.

Maslach e Goldberg (1998) consideram que a síndrome de *burnout* é o resultado de um desgaste psicológico que provém de processos do relacionamento das relações inter e intrapessoais e um ambiente hostil no trabalho. O *burnout* é, portanto, o resultado de um prolongado processo de tentativas, disfuncionais e desadequadas, para lidar com determinadas condições de *stress* no trabalho (Sousa & Mendonça, 2009). Também Sousa e Mendonça (2006, in Sousa, Mendonça, & Zanini, 2009) afirmam que o *burnout* é um fenómeno que resulta de um conjunto complexo de variáveis que agem sobre o trabalhador e que surge como resposta ao *stress* laboral crónico.

Maslach e Jackson (1981) consideram que as dimensões do *Burnout* são três: exaustão emocional; despersonalização e diminuição da realização pessoal. Assim o *burnout* é entendido por estes como um síndrome de exaustão emocional, de despersonalização e de baixa realização pessoal que aparece nos indivíduos que estão implicados profissionalmente junto dos outros.

Existem diferentes modelos explicativos do burnout e serão seguidamente apresentados.

1.2.2. Modelos de *Burnout*

Pinto e Chambel (2005) identificam quatro tipos de abordagens teóricas do *Burnout*: abordagem individual; abordagem interpessoal; abordagem organizacional e abordagem societal. Na abordagem individual encontramos quatro modelos: Modelo de Edlwich e Brodsky (perspectiva da desilusão progressiva); Modelo de Meier (perspectiva das expectativas desajustadas); Modelo de Garden (perspectiva do desequilíbrio de funções conscientes/inconscientes) e Modelo de Hobfoll (perspectiva da conservação dos recursos). Na abordagem interpessoal encontramos três modelos: Modelo de Maslach (perspectiva da sobrecarga emocional na relação de ajuda); Modelo de Harrison (perspectiva da falta de competências sociais) e Modelo de Schaufeli (perspectiva da falta de reciprocidade). Na abordagem organizacional encontramos quatro modelos: Modelo de Cherniss (perspectiva do choque da realidade); Modelo de Golembiewski e colaboradores (perspectiva do processo virulento); Modelo de Maslach e Leiter (perspectiva do desajuste pessoa/trabalho)

e Modelo de Demerouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli (modelo das exigências e dos recursos). Na abordagem societal encontramos quatro modelos: Modelo de Meyerson (perspectiva da construção cultural e societal); Modelo de Karger (perspectiva da alienação societal); Modelo de Handy (perspectiva do desajuste de funções manifestas/latentes das organizações) e Modelo de Sarason (perspectiva individualista).

Já Gil-Monte e Peiró (1997), por sua vez, preconiza estes e outros modelos, não contemplados por Pinto e Chambel, nomeadamente o modelo de auto-controlo de Thompson, Page e Cooper, o modelo de comparação social de Buunk e Schaufeli, o modelo de conservação de recursos de Hobfoll e Freedy, o modelo de Cox, Kuk e Leiter, e o modelo de Winnubst.

Desta multiplicidade de modelos optamos por descrever os que nos parecem ser mais úteis para o nosso trabalho: os modelos de Cherniss, de Maslash e Jackson, e de Meier.

1.2.2.1. Modelo de Cherniss

Cherniss (1980), através de uma perspectiva organizacional, e na sequência de um importante estudo efectuado entre 1974 e 1976, a partir de entrevistas com 27 profissionais de diferentes áreas (advogados, professores, enfermeiros e profissionais de saúde mental) que estavam no seu primeiro ano de trabalho, desenvolveu o modelo processual que conceptualiza o *burnout* como o resultado da experiência de *stress* profissional e das tentativas de *coping* levadas a cabo pelo indivíduo. Ou seja, o desequilíbrio existente entre os recursos dos indivíduos (pessoais ou organizacionais) e as exigências colocadas pelo trabalho, e que resulta do afastamento entre as expectativas iniciais e a realidade no terreno.

Este modelo, sugere uma visão transaccional do *burnout*, onde *stress* e *burnout* são percepcionados como produto de um processo de influência mútua e permanente entre os indivíduos e o meio de trabalho em que se inserem. Este processo, segundo Cherniss (1980) decorre ao longo de três etapas: na primeira etapa, existe um desequilíbrio entre os recursos do indivíduo e as exigências do local de trabalho (*stress*); na segunda etapa, existe uma evolução, enquanto resposta emocional a este desequilíbrio, que conduz a uma tensão emocional, fadiga e exaustão imediata (*strain*); e na terceira etapa, o *stress* causado no indivíduo, remete para um conjunto de mudanças de atitude e comportamento (*Coping* defensivo).

De acordo com o autor, existem vários factores organizacionais que poderão produzir *stress* e desencadear o *burnout*, nomeadamente: orientação de carreira desadequada (principiantes enfrentam de imediato com as mesmas exigências os desafios feitos aos

profissionais mais experientes); elevada sobrecarga de trabalho (diminui as hipóteses de sucesso nas tarefas); rotina (pouco trabalho e rotineiro); possibilidades reduzidas de contacto com os clientes; rigidez das regras e regulamentos (falta de autonomia); objectivos institucionais incongruentes com os valores pessoais; práticas inadequadas de supervisão e liderança; e isolamento social no trabalho (Cherniss, 1980).

Para além destes factores, Cherniss (1980) enunciou a existência de outros dois factores, não de carácter organizacional mas sim pessoal: equilíbrio entre exigências e apoios no contexto extra profissional (a nível de relações pessoais e familiares) e discrepâncias das perspectivas pessoais iniciais. Nestas últimas, o autor divide estas perspectivas em quatro: activistas sociais (que desejam operar mudanças a nível social e organizacional); artesãos (que visam o crescimento e desenvolvimento profissional); carreiristas (que procuram o sucesso de acordo com os critérios financeiros e de prestígio social) e voltados para si próprios (que vêem o trabalho como fonte de subsistência). É de referir que as perspectivas dos activistas sociais e dos artesãos têm uma maior probabilidade de sofrer o “choque da realidade” e *burnout*, quando comparados com os outros dois tipos, pois os seus objectivos, intenções e expectativas são mais elevados e propícios a serem defraudados (Silva, 2009).

Com tudo isto, conclui-se que os factores pessoais influenciam as tentativas dos profissionais lidarem com o *stress*, confirmando-se assim, que tanto os factores organizacionais como os pessoais condicionam não só a experiência do *stress* como também as estratégias que os trabalhadores utilizam para lidar com essa tensão emocional, fadiga e exaustão.

Segundo Cherniss (1995), as fontes de *stress* mais típicas dos profissionais em início de carreira, traduzem o choque das suas expectativas iniciais com a realidade profissional e sintetizam-se em cinco áreas de conflito: dúvidas quanto à sua competência; perda de autonomia pelos constrangimentos administrativos do sistema; dificuldades na relação com os clientes; dificuldade de realização pessoal num trabalho caracterizado pela rotina (falta de estimulação ou realização) e falta de apoio social por parte dos colegas.

Chernis (1995) após uma década efectuou uma outra investigação com os mesmos elementos, constatando que os 26 profissionais podiam ser divididos em três grupos: os que tinham mudado radicalmente de emprego; os que mantiveram o seu idealismo inicial e os que recuperaram do *burnout*. Verificou que é possível lidar e recuperar de um quadro de *burnout*, e que os sujeitos não demonstravam o mesmo idealismo, preocupação e compromisso com que se estrearam na sua profissão, estando mais reticentes quanto ao investimento que faziam nas suas carreiras e no trabalho com os seus clientes. Ainda a

respeito dos efeitos a longo prazo do *burnout*, Cherniss (1995) referiu que os profissionais que experienciavam maior *burnout* no início das carreiras tendiam a não mudar de carreira e eram mais flexíveis ao abordar o trabalho, o autor concluiu que isso se podia dever a quatro factores que garantiam a sobrevivência destes profissionais, nomeadamente: factores relacionados com o trabalho (designadamente a mudança para um contexto mais favorável à realização de um trabalho significativo, autónomo e apoiado pelos colegas e supervisores hierárquicos); crescimento da auto-eficácia dos profissionais ao longo do tempo (factores individuais conducentes a uma maior resistência pessoal, tais como as experiências, profissionais ou parentais, prévias ao ingresso na carreira maturidade vocacional); competências de negociação a nível organizacional (desenvolvimento de interesses especiais no trabalho, e uma maturidade vocacional relativamente maior do que no início das suas carreiras) e capacidade de equilibrar as dimensões profissional e extra profissional das suas vidas.

1.2.2.2. Modelo de Maslach e Jackson

A construção deste modelo efectuou-se, também, a partir duma perspectiva organizacional, na sequência das investigações de Maslach sobre as relações entre os processos cognitivos e as emoções, ou seja, sobre quais seriam as estratégias de *coping* que as pessoas utilizam para lidar com uma forte activação emocional.

Maslach e Jackson (1984), consideram que o *burnout* é uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal, que podem ocorrer entre indivíduos que trabalham com outras pessoas (síndrome tridimensional). A exaustão emocional (EE) tem sido considerada a maior característica do *burnout* (caracterizada por desvitalização, perda de energia psíquica e física, etc.). É também definida como falta de recursos emocionais, ou seja, é uma sensação de esgotamento tanto físico como mental, face às exigências interpessoais que decorrem nos relacionamentos de ajuda (Maslach & Jackson, 1984), uma vez que estes tipos de relacionamentos implicam uma grande interacção com indivíduos com diversas problemáticas e diferentes necessidades. As pessoas sentem-se esgotadas, sem nenhuma energia e incapazes de se soltarem e recuperar. Este estado é considerado como sendo a primeira reacção às exigências do emprego ou a grandes mudanças. Maslach & Leiter (1997) distinguem três componentes básicos na exaustão do *burnout*: exaustão física (*e.g.* falta de energia ou esgotamento, fadiga crónica, enfraquecimento imunológico, tensão muscular e insónias); exaustão emocional (*e.g.*

sentimentos de solidão, de fracasso, impotência, irritabilidade); e exaustão mental (*e.g.* diminuição da auto-estima, pessimismo).

A despersonalização (DE) (atitudes de irritabilidade, agressividade, cinismo, impaciência, intolerância, desprezo, etc.) é caracterizada por Maslach e Jackson (1984) como respostas insensíveis e indiferentes, por parte dos trabalhadores, para com, os que necessitam dos seus cuidados ou serviços (tratar os clientes como objectos ou números, em vez de pessoas). Ou seja, a personalidade vai sofrendo alterações, uma vez que o profissional passa a ter um contacto frio e impessoal para com as pessoas, adoptando, assim, atitudes de cinismo ironia e indiferença para com as pessoas. Quando as pessoas se sentem “despersonalizadas”, assumem uma atitude fria e distante para com as pessoas e o trabalho, utilizam o distanciamento como estratégias de auto-defesa para se poderem auto-proteger face a sentimentos de devastação emocional e assim reduzir o *stress* interpessoal nas interações com os outros. No entanto, este distanciamento não significa perda de identidade própria, mas antes um desprendimento maior dos outros. Assim as pessoas minimizam o seu envolvimento no trabalho e até desistem dos seus ideais (Maslach & Leiter, 1997). No entanto, este distanciamento pode ter um efeito contraditório, na medida em que pode conduzir a uma deterioração na relação profissional/cliente, esgotando assim, os recursos emocionais do sujeito e aumentando o seu *stress* interpessoal, ao invés de reduzir as exigências em termos emocionais (Silva, 2009).

Finalmente, a diminuição da realização pessoal (RP) manifesta-se por perda do sentimento de competência e idoneidade profissional, desmotivação, perda de auto-estima, abandono de tarefas e do trabalho, etc. É a percepção da impossibilidade de realização pessoal no trabalho (Maslach & Jackson, 1984), que faz com que expectativas pessoais dos sujeitos diminuam, o que implica uma auto avaliação negativa (a não aceitação de si próprio, assim como sentimentos de fracasso e baixa auto-estima) (Maslach & Leiter, 1997). O sujeito desenvolve atitudes negativas face a si próprio, ao trabalho e à própria vida, e isto, deve-se ao facto de os profissionais começarem por perceber de forma negativa os clientes, o que vai fazer com que a sua qualidade de prestação de serviços saia danificada, fazendo, assim, com que o sujeito se sinta incapaz de realizar a sua tarefa e assim reforce a sua percepção de baixa realização profissional (Silva, 2009).

Concluindo, para Maslach e Leiter (1997) o *burnout* é um processo sequencial iniciado com a exaustão emocional (devido às exigências emocionais que se instalam ao lidar com os clientes), e posteriormente conforme o profissional vai adoptando estratégias de *coping* disfuncionais e desadequadas para lidar com esta exaustão, a sua relação com os clientes vai-se deteriorando (despersonalização), fazendo assim, com que estes profissionais tornam-

se incapazes de desempenhar os seus papéis de forma adequada, e experienciam cada vez mais fracassos na execução das tarefas profissionais, o que diminui em grande escala o seu sentido de realização pessoal.

1.2.2.3. Modelo de Meier

Em 1983 Meier, a partir de uma perspectiva individual, definiu *burnout* como sendo um desajuste entre as expectativas de reforço, do resultado e da eficácia pessoal, construídas pelo indivíduo e a situação de trabalho real. Ou seja, os sujeitos ao verificarem que os seus esforços não são reconhecidos nem reforçados, conforme as suas expectativas, vão esperar pouco recompensa ou mesmo até esperar receber punição no trabalho, entrando assim em *burnout*.

O modelo deste autor, é grandemente baseado nos trabalhos de Bandura, que conceptualiza o *burnout* pressupondo que o indivíduo possui determinadas expectativas que interagem com experiências de trabalho repetidas e que quando estas não são correspondidas os sujeitos ficam em *burnout*. Verifica-se assim, que para este autor as expectativas são um dos elementos chave do *burnout* (Meier, 1983), uma vez que o desajuste das expectativas relativamente à eficácia pessoal quando confrontados com a realidade, podem gerar sentimentos de perda de realização pessoal no trabalho (componentes fundamentais da síndrome de *burnout*) (Pinto & Chambel, 2005).

O modelo de Meier (1983) é composto por quatro elementos: expectativas de reforço – descrevem de que forma os resultados do desempenho e da experiência profissional estão de acordo com as expectativas individuais (os sujeitos têm baixas expectativas quanto aos reforços positivos e altas expectativas quanto às punições); expectativas dos resultados – descrevem os comportamentos que podem influenciar os resultados de desempenho (os sujeitos têm baixas expectativas quanto à capacidade de controlar os reforços presentes no meio); expectativas de eficácia – descrevem as expectativas individuais de competência em executar determinado trabalho com eficácia (os sujeitos têm baixas expectativas sobre a sua competência pessoal); e processamento contextual – cada indivíduo pode aprender a manter e alterar as suas expectativas (determina a forma como as expectativas são aprendidas e modificadas e estas por sua vez podem ser influenciados, quer por processos inerentes ao indivíduo quer por processos inerentes à organização).

Silvério (1995) considera que Meier, no seu modelo, utiliza uma perspectiva interaccionista, visto que este aborda o *burnout* como sendo influenciado por características ambientais e pessoais, uma vez que preconiza a interacção destes dois tipos de

características para explicar o aparecimento do *burnout*. Também Vara (2007), salienta o facto de Meier, no seu modelo, afirmar que se deve estudar tanto os contextos internos como os externos do *burnout*, uma vez que a causa deste reside na interacção do indivíduo/meio.

Tendo abordado a temática do *burnout* aborda-se seguidamente a temática do *engagement*.

1.3. Engagement

1.3.1. Definição de engagement

Maslach e Leiter (1997) afirmam que o *engagement* no trabalho (envolvimento energético e eficaz no trabalho) é o oposto do *burnout*, reposicionando, assim, o *burnout* num contínuo mais extenso de bem-estar relacionado com o trabalho. O *burnout* representaria o pólo negativo e o *engagement* no pólo positivo, ou seja, contrariamente aos trabalhadores que têm o síndrome de *burnout*, os que têm *engagement* têm uma abundância de energia, estão sempre ligados ao trabalho e sentem-se capazes de lidar com as dificuldades do seu trabalho. Este novo conceito está associado à nova tendência da psicologia, chamada “psicologia positiva”, corrente focalizada mais especialmente sobre as fortalezas humanas e não tanto sobre as suas debilidades e disfunções (Schaufeli & Bakker, 2003; Gonzalez-Roma, Schaufeli, Bakker & Lloret, 2006).

Maslach e Leiter (1997) definem o *burnout* em termos de exaustão, desumanização e reduzida eficácia profissional, enquanto o *engagement* é considerado um fenómeno positivo caracterizado por um estado de vigor ou energia, de envolvimento ou dedicação e de eficácia face ao *stress* profissional ou absorção, que se opõe às três dimensões negativas do *burnout*, respectivamente.

Alguns autores reconhecem a origem do *engagement* no trabalho de Kahn, como sendo uns dos primeiros esforços para desenvolver uma teoria coerente. No entanto esta não tinha uma base empírica e operacional. Também Schaufeli, Salanova, Gonzalez Roma e Bakker (2003, in Diez, & Cejas, 2009) concordam que o *burnout* e o *engagement* são conceitos contraditórios, mas no entanto afirmam que estes conceitos têm estruturas diferentes e que por isso devem ser medidas por instrumentos diferentes. Assim, o *engagement* refere-se a um estado afetivo-cognitivo mais persistente que não é focalizado num objecto, evento ou situação específica. Schaufeli e Bakker (2003) definem o *engagement* como um conceito motivacional positivo relacionado com o trabalho e a vida, que é enfatizado pela força, devoção e absorção, componentes de natureza motivacional.

O estado de vigor corresponde à demonstração de altos níveis de energia durante o trabalho, de um forte desejo de se esforçar para o trabalho mesmo nas dificuldades e de uma persistência na realização das tarefas. O estado de dedicação implica que haja elevados níveis de entusiasmo, exibição de um alto compromisso, inspiração, orgulho e desafio no trabalho, pois este é cheio de significados e desafios para a pessoa. O estado de absorção refere-se a altos níveis de concentração e de felicidade durante o desempenho da actividade laboral. Esta ocorre porque com *engagement*, os trabalhadores estão embutidos nos postos de trabalho, e como envolve concentração total, esta ocorre juntamente com a sensação de que o tempo passa muito rapidamente, tornando difícil deixar o trabalho porque gostam da sua actividade (Schaufeli & Bakker, 2003).

Schaufeli e Bakker (2003) desenvolveram um instrumento que denominaram de Utrecht Work *Engagement* Scale (UWES), onde estão as três componentes do *engagement* no trabalho: vigor, dedicação e absorção. Chegaram à conclusão que os sujeitos com altos valores em vigor normalmente têm muita energia para o trabalho e vice-versa. Também concluíram que os sujeitos com baixos valores de dedicação não se identificam com o trabalho, uma vez que não o experienciam como desafiante e não se sentem entusiasmados com o trabalho. Os autores concluíram ainda que os sujeitos quando apresentam valores altos de absorção geralmente sentem-se envolvidos e imergidos no seu trabalho e têm dificuldades em desapegar-se dele, o que faz com que tudo desapareça parecendo que o tempo voa. Já os sujeitos que apresentam valores reduzidos de absorção não se sentem envolvidos nem submersos no seu trabalho e não apresentam dificuldades em se desinteressarem do seu trabalho nem de se esquecerem de tudo à sua volta.

1.3.2. Relação entre *Engagement* e *Burnout*

Existem duas abordagens em relação ao *burnout* e *engagement*. A primeira é de Maslach e Leiter (1997), que assumem que o *engagement* (positivo) e o *burnout* (negativo) são os opostos de um mesmo contínuo de bem-estar relacionado com o trabalho. Como definem o *burnout* em termos de exaustão, despersonalização e reduzida eficácia profissional e o *engagement* como vigor, dedicação e absorção, estes três aspectos do *engagement* estão negativamente relacionados com os aspectos do *burnout*. Isto significa que baixos valores na escala de exaustão e desumanização e altos valores na escala de reduzida eficácia profissional são um indicativo de *engagement*. A segunda abordagem é de Schaufeli e Bakker (2003), para quem o *burnout* e o *engagement* são dimensões do bem-estar dos indivíduos que estão moderadamente e negativamente relacionadas, uma vez que o

burnout constitui uma dimensão negativa do bem-estar e o *engagement* constitui uma dimensão positiva do bem-estar. Assim pode-se considerar que o vigor e a dedicação são o oposto à exaustão e à despersonalização e esta relação estabelece-se porque o *burnout* é caracterizado por baixos níveis de activação e pouca identificação com o trabalho. Consideram que a exaustão e o vigor pertencem a um contínuo chamado de energia, enquanto a despersonalização e a dedicação são extremos do contínuo de identificação com o trabalho. O mesmo não acontece com a eficácia profissional e absorção, uma vez que a baixa realização profissional não se correlaciona directamente com a exaustão e a despersonalização, sendo o seu papel independente e paralelo. Visto que a baixa eficácia profissional está ligada ao relacionamento de envolvimento *versus* recursos disponíveis, enquanto a absorção é um estado mental de grande concentração, não são então extremos do mesmo contínuo (Salanova & Schaufeli, 2004, in Diez, & Cejas, 2009).

Schaufeli e Bakker (2003) consideram que o *burnout* e o *engagement* são conceitos distintos e por isso não devem ser medidos pelo mesmo instrumento. Primeiramente, não é possível afirmar que os dois constructos se correlacionem negativamente de forma perfeita, como já referimos, o que significa que quando um trabalhador tem valores baixos de *engagement* isso não quer dizer que ele tenha automaticamente *burnout* nem vice-versa. Em segundo lugar, afirmam que a relação entre os dois constructos e o estudo da validade destes dois constructos e da sua relação não podem ser empiricamente estudados sendo estes medidos num mesmo instrumento.

1.4. Estudos empíricos sobre stress, *burnout* e *engagement*

Stress e *burnout* têm sido alvo de inúmeros estudos e estes estudos têm relacionado o desgaste profissional com a interferência na vida social e familiar, nomeadamente a imprevisibilidade, a inflexibilidade dos horários laborais e a rigidez hierárquica. Como com a nossa população alvo, como já foi referido, não existem estudos efectuados, foram seleccionados alguns estudos para usarmos como termo de comparação e de apoio empírico. Para isso foram utilizados como critérios tentar encontrar populações próximas da população em estudo, quer a nível laboral, quer a nível cultural e a tentativa de encontrar os estudos mais recentes. O estudo do *engagement* apresenta-se como muito importante em profissões que lidam directamente com o público, mas este conceito ainda não tem sido muito estudado, muito menos nos militares e os estudos apresentados seguidamente são feitos com profissionais que não têm qualquer tipo de semelhança nas funções.

Costa, Accioly, Oliveira e Maia (2007), num estudo com polícias militares (divididos por três classes – oficiais superiores e intermediários, oficiais subalternos e praças), tentaram verificar se existe *stress* nesta população e se o *stress* varia em função de dados biográficos. Os autores verificaram que o quadro orgânico destes militares é muito novo e escasso o que faz com que eles tenham uma sobrecarga de horário (acima das 40 horas semanais) e consequente sobrecarga de trabalho. Verificaram que os sargentos e oficiais do sector operacional apresentam maiores níveis de *stress*, bem como os polícias do sector administrativo com mais de 30 anos, nenhuma actividade de lazer, e nenhum passatempo. Concluíram que os polícias com postos de tomada de decisão e de responsabilidade na operacionalização e execução das tarefas apresentam maiores níveis de *stress*. Também verificaram que os polícias do sexo feminino apresentam níveis mais altos de *stress*. O *stress* ocorre em todos os postos hierárquicos, com destaque para oficiais superiores e intermediários, e, para cabos e soldados, e a sintomatologia de *stress* manifesta-se, principalmente, por meio de sintomas psicológicos, com baixos níveis de sintomas físicos e com predominância na fase de resistência.

Toyry, Kalimo, Aarimaa, Juntunen, Seuri e Rasanen (2004) efectuaram um estudo com médicos finlandeses, para verificarem se o género e a existência de filhos estão relacionados com o *stress* e o *burnout*. Concluíram que o trabalho é a principal razão para que os médicos sintam *stress*, independentemente do género. No entanto verifica-se que as mulheres afirmam que o trabalho combinado com os filhos e a família são a causa mais significativa do *stress*, enquanto os homens afirmam que é a causa económica que lhes causa mais *stress*. Verificaram que os médicos do sexo feminino com crianças eram mais propensas, do que os homens, a sentir exaustão e menos propensas a sentir cinismo. Mulheres com filhos também eram mais propensas a sentir uma menor realização pessoal do que os homens com filhos. Relativamente ao facto de terem filhos ou não, verificaram que em ambos os sexos os médicos com filhos eram menos propensos a sentir cinismo e uma reduzida realização pessoal do que os médicos sem filhos, não encontrando diferenças na exaustão.

Num estudo com funcionários pertencentes a dois sectores da Polícia Civil (actividades administrativas e actividades operacionais) Silveira, Vasconcellos, Cruc, Liles, Silva, Castilhost e Gauertt, (2005), propuseram-se analisar se existe diferenças significativas relativamente ao *burnout* e ao tipo de tarefas que estes efectuam. Constataram que quase metade da população experiencia o *burnout*, não existindo diferenças significativas entre os dois grupos (nem nos valores totais do *burnout*, nem nas suas dimensões). O resultado sugere que o *burnout* pode estar mais relacionado com factores organizacionais (normas, regras, hierarquia...) do que com o tipo de actividade desenvolvida.

Sartori (2006) num estudo com policiais militares, tentou verificar qual a relação entre a organização e as condições do trabalho e a síndrome de *burnout*. Verificou que existe um moderado nível de *burnout* na população em estudo, em todas as dimensões do *burnout*, principalmente, na despersonalização e na baixa realização pessoal. Aferiu que quanto maior o nível de exaustão emocional, mais negativa era a opinião sobre a qualidade dos equipamentos de segurança, sobre a qualidade dos equipamentos de acção policiais e sobre a qualidade dos veículos, levando a crer que existe uma associação entre a qualidade destes equipamentos, necessários para um bom cumprimento do seu trabalho, e a exaustão emocional sentida por estes profissionais. Também apurou que os elementos do sexo masculino têm valores mais elevados que os elementos do sexo feminino, e que à medida que a idade avança e a experiência profissional aumenta, existe uma estabilização no processo de *burnout*. Relativamente à baixa realização no trabalho, está directamente ligada à qualidade dos veículos. Assim, concluiu que nesta população o *burnout* relaciona-se com as condições laborais e não com factores individuais.

Mayer (2006) num estudo com policiais militares propôs-se analisar o *burnout* nesta população. Verificou que metade da amostra, independentemente do sexo, apresentava um nível moderado de exaustão emocional e de despersonalização. O mesmo não acontece quanto à diminuição da realização pessoal, onde o sexo feminino apresenta menor realização pessoal. A autora não encontrou diferenças significativas relativamente à faixa etária, às patentes e ao tempo de serviço.

Ifeagwazi (2006) efectuou um estudo para verificar se o estado civil influencia o auto-relato de sintomas de *burnout*, e se existe alguma diferença nos níveis de *burnout*, dependendo da unidade em que os sujeitos trabalhavam. Para isso avaliou 91 enfermeiras de sete unidades hospitalares da Universidade da Nigéria (51 casadas e 40 viúvas). Concluiu, relativamente ao estado civil, que as enfermeiras viúvas apresentavam um maior nível de *burnout* do que as enfermeiras casadas. Relativamente às unidades de enfermagem, verificou que as enfermeiras da unidade de terreno apresentaram um maior nível de sintomas de *burnout* do que os enfermeiros das unidades do pós-natal, de acidentes, de trabalho, de unidades cirúrgicas e do ambulatório. As enfermeiras da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) apresentaram níveis de *burnout* mais elevados do que as enfermeiras da unidade pós-natal.

Randall (2007) pretendeu verificar se existe uma relação entre a idade e o *burnout* e se esta relação era válida quando os trabalhadores têm o mesmo tempo de experiência. Efectuou uma pesquisa com 340 clérigos Anglicanos de Inglaterra e do País de Gales com um ano de ministério ordenado. Conclui que é a idade cronológica e não os anos de

experiência que está negativamente correlacionada com a exaustão emocional e a despersonalização.

Kanai-Pak, Aiken, Sloane e Poghosyan (2008) efectuaram uma pesquisa para verificar se a inexperiência dos enfermeiros influencia o *burnout*, a insatisfação no trabalho e a fraca qualidade no atendimento. Utilizaram uma amostra de 5.956 enfermeiros de 302 unidades de 19 hospitais do Japão. Concluíram que os enfermeiros com idades compreendidas entre 23 e 30 anos apresentavam níveis de *burnout* mais elevados relativamente aos mais velhos (principalmente na exaustão emocional), assim como os enfermeiros com menos de 10 anos de experiência experienciavam um maior nível de *burnout* do que os enfermeiros com mais experiência. Verificaram que a maioria dos enfermeiros apresentavam níveis elevados de insatisfação no trabalho, assim como a qualidade de atendimento prestado era percebido por mais de metade dos enfermeiros como regular ou péssima, principalmente em hospitais com largas percentagens de enfermeiros inexperientes.

Purvanova e Muros (2010) efectuaram uma meta-análise para verificar a relação entre o género e o *burnout* (utilizaram várias bases de dados e no conjunto reuniram 183 estudos). Pretendem verificar se as mulheres experienciam níveis mais elevados de exaustão emocional do que os homens e se os homens experimentam níveis de despersonalização mais elevados do que as mulheres. Também se propõem verificar se as diferenças de género na exaustão emocional são maiores nos trabalhos típicos masculinos comparados com os trabalhos típicos femininos, mais especificamente, se as mulheres apresentam maior exaustão emocional tendo um trabalho típico masculino comparado com sujeitos com trabalhos típicos femininos. Também se propõem verificar se as diferenças de género na despersonalização são maiores nos sujeitos em trabalhos típicos femininos comparados com os indivíduos com trabalhos típicos masculinos. E, finalmente, os autores tentam apurar se existem diferenças de género na exaustão emocional e se estas são maiores em países com políticas menos progressistas (trabalhar mais que 10 h por dia, ter menos dias de férias, ter licenças de maternidade mais curtas, não terem assistência para cuidar das crianças, e não tem garantido seguro de saúde) do que em países com políticas mais progressistas (não trabalhar mais de 10 h por dia, incluindo horas extras, ter um descanso semanal de pelo menos 24h, ter pelo menos seis dias úteis de férias anuais remuneradas excluindo feriados, ter pelo menos seis semanas de licença por maternidade paga por criança e ter seguro de saúde obrigatório para todos os empregados), assim como, se existem diferenças de género na despersonalização e se estas são maiores em países com políticas menos progressistas em comparação com os países com políticas mais progressistas. Concluíram que no geral as mulheres são mais propensas a sentir o *burnout*, no entanto, numa análise mais detalhada

evidência que as mulheres experimentam níveis de exaustão mais elevados e que os homens experimentam níveis de despersonalização mais elevados, como o previsto. Concluíram que não existe diferença de género relativamente ao “trabalho típico” (trabalho típico feminino e trabalho típico masculino). No entanto, os autores encontraram nuances interessantes relativamente às políticas mais ou menos progressistas e concluíram que as mulheres dos países com políticas menos progressistas sentem uma maior exaustão emocional do que os homens, sendo que essa diferença não se verifica nos países com políticas mais progressistas. Os autores também concluíram que os homens dos países com políticas menos progressistas sentem uma maior exaustão emocional do que as mulheres, sendo que essa diferença não se verifica nos países com políticas mais progressistas.

Gonçalo, Gomes, Barbosa e Afonso (2010) efectuaram um estudo comparativo com profissionais da segurança pública e profissionais de segurança prisional relativamente ao *burnout*. Verificaram, relativamente aos resultados de *burnout* por dimensão, que os profissionais apresentam níveis apreciáveis de exaustão emocional (elevada em ambas as amostras), seguidos de cinismo (valores muito consideráveis na amostra de profissionais de segurança prisional) e de baixo sentimento de eficácia profissional. Também verificaram que cerca de metade da amostra, quer sejam da segurança pública, quer sejam da segurança prisional, percepcionaram a sua profissão como muito stressante. Os autores verificaram que existe uma diferença entre as duas amostras, uma vez que os guardas prisionais relatam uma experiência profissional mais negativa, à excepção o nível global de *stress* e da dimensão da eficácia profissional, onde não se registaram diferenças entre os grupos. Verificaram que a baixa percepção de eficácia profissional não acompanha os resultados das outras dimensões da escala de *burnout*, uma vez que estes apresentam baixos valores nesta dimensão, apesar de os profissionais de segurança prisional se mostrarem bastante insatisfeitos com o seu trabalho (Gonçalo et al., 2010). Apuraram que, independentemente do estado civil, experiência profissional e horário de trabalho, os guardas prisionais sentem um maior *burnout* e uma menor satisfação com a vida pessoal e profissional, do que os profissionais de segurança pública. A única excepção acontece com a comparação entre profissionais que trabalham até 45 horas semanais. Assim, os autores concluíram que, independentemente do contexto laboral dos profissionais de segurança, estes apresentam níveis relevantes de *stress*, e que relativamente aos guardas prisionais, quanto mais *stress*, exaustão emocional e despersonalização, menor a realização profissional. Isto não acontece no caso das forças de segurança pública, que apesar terem as mesmas associações, verificou-se que nem todas elas apresentaram valores significativos. Concluem ainda o problema de *stress* e *burnout* não se devem focalizar apenas no plano individual, mas sim nas variáveis sociais e organizacionais.

Ivie e Garland (2011) propuseram-se estudar se a experiência militar influencia o *stress* e o *burnout* na polícia. Assim os autores propõem-se verificar se a exposição negativa a eventos exigentes (*e.g.* crimes sangrentos...) tem menos influência sobre o *stress* e o *burnout* nos polícias com formação militar do que os sem experiência militar, se para os polícias sem “bagagem” militar, a experiência do trabalho policial vai ter um efeito negativo sobre o *stress* e o *burnout*, enquanto para os polícias com “bagagem” militar isso não acontecerá. Utilizaram bases de dados de diversas instituições policiais (diversos estudos anteriores do pessoal da polícia do Nordeste metropolitano), com agentes com experiência militar e com agentes sem experiência militar e concluíram que a exposição negativa a eventos exigentes influenciam o *burnout* em ambas as populações (não existem diferenças entre as populações). Em contraste, a exposição negativa a eventos exigentes afecta os níveis de stress nos polícias sem experiência militar. Também concluíram que a experiência do trabalho policial não afecta o stress nem o *burnout* tanto para polícias com ou sem experiência militar.

Rodrigues e Barroso (2008) num estudo com professores, procuram avaliar os níveis de *engagement* nesta população e verificaram que estes professores obtiveram valores muito positivos relativamente ao *engagement* (sendo que a escala da dedicação e da absorção, obtiveram valores ligeiramente mais altos do que a escala do vigor). Quanto às diferenças entre os géneros, os autores verificaram que existem diferenças significativas no que concerne à sub-escala da dedicação, sendo que cerca de ¼ dos indivíduos que apresentam valores de dedicação superiores à média da população, são elementos do género feminino. Os autores não verificaram diferenças significativas em nenhuma das escalas, relativamente à faixa etária, às habilitações literárias (licenciados/mestres) e à relação jurídica entre professor e escola (contratados/quadros da escola). Concluem que os níveis de *engagement* desta população são muito altos e muito positivos relativamente às três sub-dimensões, remetendo-nos para níveis de capacidade de trabalho muito elevados, por parte dos professores, “resultado provável de uma forte motivação dada pela instituição aos seus colaboradores, mas também de uma estrutura organizacional muito positiva” (Rodrigues & Barroso, 2008, p. 39).

Alarcon, Lyons e Tartaglia (2010) efectuaram um estudo com sujeitos de uma instituição militar, onde procuraram explorar antecedentes organizacionais de *engagement* nos militares. Aplicaram a pessoal com menos de oito anos de trabalho com idades compreendidas entre os 21-30 anos (oficiais, praças e civis) um questionário online com questões relacionadas com o *engagement*, liderança, cultura organizacional, interacção com grupo de pares, clareza de papéis e intenções de saída. Concluíram que contrariamente ao

que esperavam, a liderança não está directamente ligada ao *engagement*, mas no entanto esta é totalmente mediada pela clareza de papéis e a cultura organizacional. Assim, a clareza de papéis, a cultura organizacional e a interacção com o grupo de pares foram considerados grandes preditores de *engagements*. Também se constatou que o *engagement* media a relação entre a cultura organizacional, a clareza dos papéis e o relacionamento de pares com as intenções de saída, ou seja, organizações que promovem o *engagement*, têm uma maior probabilidade de permanência dos seus colaboradores.

Dela Coleta (2007) num estudo com polícias civis (onde estes ficaram divididos em três grupos: os agente policial, delegado e Detective; o Escrivão; e o Carcereiro), pretendeu avaliar os factores de *stress* ocupacional e verificar qual a sua relação com o suporte social. A autora evidenciou que estes profissionais identificavam os factores organizacionais (ex: excesso de trabalho ou acúmulo de serviços, a infra-estrutura do trabalho insuficiente e o risco de vida pessoal e da família), como factores produtores de *stress*. Verificou-se que existem diferenças entre os três grupos na nomeação dos factores geradores de *stress*. Os agentes indicaram a falta de companheirismo, a insegurança pessoal e familiar e a falta de condições laborais como factores stressores. Os carcereiros citaram como factor mais stressante, o facto de terem que lidar com os presos. E por fim, os delegados e inspectores indicaram a escassez de compreensão da vida policial por parte da sociedade civil e as imensas responsabilidades. Esta autora apurou que a maioria da amostra utilizava como estratégias de *coping* o manejo dos sintomas (ex: o auto-controle, o apoio da família, o lazer, a prática de exercícios, a religião e a atitude positiva), uma menor percentagem opta por estratégias de evitamento (ex: separando a vida social do trabalho e isolando-se) e só uma pequena percentagem opta por utilizar estratégias de controle através de comportamentos eficazes no trabalho (ex: organizar e distribuir tarefas, resolver problemas sem demora, buscar informações e fazer o melhor possível). Concluiu que metade da amostra demonstrava níveis de *stress* (física e psicológica), e destes sujeitos mais de $\frac{3}{4}$ encontravam-se na fase da resistência, sendo que $\frac{1}{4}$ encontrava-se já na fase da exaustão. Quanto às habilitações literárias, a autora verificou que os elementos com habilitações literárias mais elevadas têm um maior nível de *stress*. Também apurou que os profissionais com uma maior carga horária apresentavam maiores valores de *stress*. No que diz respeito ao apoio social verificou que os amigos e cônjuges são as pessoas consideradas de maior suporte, sendo que o cônjuge foi o mais referenciado. Verificou (comparando os sujeitos sem *stress* com os que estão na fase de resistência/exaustão) que quanto menor o suporte social percebido, mais grave a fase de *stress* em que o sujeito se encontra, e que quanto maior a satisfação com o suporte social, menor o número de sintomas de *stress*. A autora

concluiu que existe uma relação entre os sintomas de *stress* e o suporte social percebido, ou seja, quanto maior o suporte social percebido, menor o número de sintomas de *stress* e quanto menor a satisfação com o suporte social, maior o número de sintomas. Também foi possível concluir que o *stress* no trabalho não se deve só a uma questão individual, mas também a questões de grupo e da organização.

Dela Coleta e Dela Coleta (2008), num estudo com polícias civis, pretenderam avaliar os factores de *stress* e verificar quais os tipos de estratégias de coping utilizados por estes profissionais. As autoras apuraram que estes profissionais identificam como elementos stressores as condições das suas funções, nomeadamente, o excesso de trabalho, a falta de infra-estruturas, o risco de vida pessoal e da família. Apuraram que a maioria destes polícias utilizavam várias estratégias para lidar com o *stress*, nomeadamente, o autocontrole, apoio da família, lazer, prática de exercícios físicos, apoio na religião e atitude positiva, sendo poucos os que preferem estratégias de evitação ou que não conseguem lidar com o *stress*. A maioria afirma que não tem problemas familiares que possam provocar situações stressantes. Também apuraram que a maioria dos sujeitos considera como maiores factores de *stress* as suas rotinas diárias, do que mais propriamente a sua exposição ao perigo e a incidentes, e concluem que nesta profissão o *stress* deve-se a factores organizacionais e não individuais.

Afonso e Gomes (2009) num estudo com Militares da GNR, pretenderam avaliar o *stress* ocupacional, *burnout*, *coping* e comprometimento organizacional nesta população. Verificaram que os sujeitos não apresentam valores *burnout*. Também concluíram que os sujeitos mais novos e solteiros e os sujeitos com ensino secundário evidenciam maiores níveis de *coping*, bem como apresentam um menor comprometimento organizacional e desejo de abandonar o local de emprego/profissão. Evidenciam que os profissionais menos experientes demonstraram menor comprometimento. Verificaram que os militares que cumprem até 45h de serviço semanal obtiveram valores mais elevados relativamente ao desejo de abandonar o local de emprego/profissão e de exaustão emocional. Ou seja, menores níveis de comprometimento organizacional e maior utilização de “*coping*” proactivo parecem caracterizar melhor os militares mais novos ou inexperientes e que o maior desejo de abandonar o local de trabalho e a profissão e o maior cinismo parecem identificar melhor os profissionais mais velhos ou mais experientes.

Oliveira e Bardagi (2010) num estudo com policiais militares que tinham variadas funções (atendimento 190), serviços administrativos P2, e policiamento ostensivo PO, pretenderam identificar os níveis de *stress* e comprometimento na carreira. Inicialmente, verificaram que mais de metade da amostra apresentava sintomatologia de *stress*, encontrando-se maioritariamente na fase de resistência. Verificaram que os polícias do

sector 190 e do sector PO apresentaram uma grande presença de níveis de *stress*. Quanto ao género verificou-se que não houve diferenças quanto ao tipo de sintomas de *stress* ou ao nível da identificação com o trabalho (comprometimento), mas que os elementos do sexo feminino mostravam uma maior severidade nos sintomas de *stress* (físicos e psicológicos) enquanto os homens apresentavam os sintomas com menos severidade mas com maior frequência. Não encontraram diferenças significativas no nível geral de *stress* nos três grupos avaliados e não verificaram relação entre o comprometimento com a carreira e o *stress*, ou seja, os profissionais mesmo tendo elevados níveis de *stress* mantinham a sua dedicação e identificação com o trabalho. Verificaram que não existem diferenças relativamente ao género e à faixa etária no que diz respeito ao seu comprometimento com a carreira, mas no entanto verificou-se que os profissionais que trabalham no sector P2 (serviços administrativos) apresentaram um maior comprometimento com a carreira em relação aos outros. Os autores concluíram que o *stress* na profissão de policial militar é algo muito comum, uma vez que, a actividade militar se insere num contexto de vulnerabilidade e de grande risco.

Martinez e Soria (2003) num estudo com estudantes universitários (divididos em três grupos: Psicologia, Engenharia de técnico de informática e Turismo) propuseram-se analisar o *burnout* e o *engagement* nesta população. Verificaram que existem diferenças significativas no que diz respeito ao género e à área de estudo tanto no *burnout* como no *engagement*. Apuraram que os elementos do sexo feminino apresentam valores de cinismo mais baixos e menor diminuição da realização pessoal, do que os homens, e consequentemente apresentam valores mais elevados nas sub-escalas de vigor e absorção e dedicação. Verificaram que, relativamente à área de estudo os alunos de Psicologia mostram valores de cinismo mais baixos e menor diminuição da realização pessoal do que os alunos das outras áreas. Verificaram o mesmo para o *engagement*, pois os alunos de Psicologia têm valores mais elevados no vigor, na absorção e na dedicação. Relativamente ao desempenho profissional, os autores verificaram que os estudantes com altos níveis de *burnout* têm menos expectativas de sucesso e um menor desempenho profissional, enquanto os estudantes que têm uma menor diminuição da realização pessoal (sentem-se mais eficazes), têm um melhor desempenho nos estudos. Por outro lado, os estudantes que têm valores mais elevados na dimensão da despersonalização, são os que estão mais propensos a abandonar os estudos. No entanto, esses alunos não têm expectativas negativas de sucesso. Relativamente às variáveis do *engagement*, não houve relações significativas com o sucesso e desempenho profissional. Assim estes autores concluem que os estudantes (comparando o *burnout* e o *engagement*) com maiores perspectivas de sucesso e com melhor desempenho, são os que

obtem menor diminuição de realização pessoal, maior nível de vigor e menores valores de esgotamento emocional. No que diz respeito ao desempenho profissional, os alunos com maior desempenho são os que apresentam menores valores de esgotamento emocional e menores valores na diminuição da realização pessoal. Finalmente, os alunos com valores de despersonalização mais elevados e com baixos valores da dimensão de vigor apresentam uma maior tendência em abandonar os estudos. Também verificaram que os estudantes com menor diminuição da realização pessoal são os que tendem a ter um melhor desempenho e uma melhor preparação para enfrentar a transição para a vida profissional.

Carvalho, Calvo, Martín, Campos e Castillo (2006), num estudo com cuidadores de idosos, tentam verificar se existem relações entre a resiliência e o *burnout* e *engagement*. Verificaram que relativamente ao factor idade os elementos com maior idade têm valores mais elevados na dimensão de cinismo, constatando que o mesmo também acontece com a variável tempo de serviço, uma vez que os elementos mais antigos apresentam valores de cinismo mais elevados. Os autores verificaram que existe uma forte correlação entre o *burnout* e o *engagement* (a exaustão emocional e a despersonalização estão negativamente relacionadas com as três dimensões do *engagement* assim como com a reduzida realização pessoal, e, esta última relaciona-se positivamente com todas as dimensões do *engagement*). Relativamente à relação entre resiliência, *burnout* e *engagement*, estes autores verificaram que a resiliência relaciona-se negativamente com o coração do *burnout* (cinismo e exaustão) e positivamente com as três dimensões do *engagement* e a reduzida realização pessoal. Assim, os cuidadores com baixa resiliência parecem sofrer mais exaustão e atitudes de indiferença no trabalho e os cuidadores com valores mais elevados na resiliência têm maiores níveis de eficiência e comprometimento no trabalho.

Chambel e Oliveira-Cruz (2010) efectuaram um estudo longitudinal com militares em Missão de Paz, com o intuito de estudarem se uma ruptura no contracto psicológico (situação de ausência de reciprocidade a nível organizacional) influencia o *burnout* e o *engagement*. Assim os autores pretendem aferir se a percepção da ruptura do contracto psicológico prediz um aumento do *burnout* e uma redução do *engagement*, se a percepção da ruptura do contracto psicológico no decurso da missão prediz um aumento do *burnout* e se prediz uma redução do *engagement* no final da missão. E finalmente, se os níveis de *burnout* e *engagement*, influenciam os níveis de percepção da ruptura do contracto psicológico (aumentar e diminuir, respectivamente). Os autores efectuaram o seu estudo em três momentos e em todos os momentos recolheram informação de duas missões que estavam a decorrer, pelo que no final do estudo os autores tomaram em consideração 387 soldados das duas missões, os quais tinham respondido nos três momentos. Concluíram que

durante a missão os níveis de *burnout* aumentaram e os níveis de *engagement* diminuíram e que no final da missão, no entanto, a ruptura do contracto psicológico não influenciou os níveis de *burnout*, apesar da continua redução do *engagement* os soldados.

Mella (2007), num estudo com polícias tentou apurar se estes sentiam *burnout* e verificar qual a relação deste com as estratégias de *coping*. Verificou que grande parte da amostra apresenta valores moderados de exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. Não encontrou diferenças significativas no que diz respeito à faixa etária, sexo e tempo de serviço. No que diz respeito ao estado civil, não encontrou diferenças significativas nas dimensões de exaustão emocional e de despersonalização, mas no entanto, encontrou diferenças na diminuição de realização pessoal. Concluiu que os elementos que têm um cônjuge apresentam uma menor diminuição da realização pessoal do que um sujeito sem parceiro e também verificou que a maioria destes polícias utilizavam várias estratégias de *coping* para lidar com o *stress*, não encontrando diferenças quanto ao sexo, a não ser nas estratégia de recurso ao apoio da religião, uma vez que estes são mais utilizados pelos elementos do sexo feminino. No que diz respeito às classes hierárquicas (dois grupos, o *Personal de Nombramiento Supremo* – oficiais, e *Personal de Nombramiento Institucional* – sub-oficiais e praças), verifica-se que existe diferenças quanto ao tipo de estratégias de *coping*, pois oficiais utilizam estratégias de supressão de actividades distractoras, enquanto sub-oficiais e os praças utilizam estratégias ligadas à religião. Finalmente o autor constatou que as estratégias de *coping* de busca de apoio social emocional, falta de envolvimento mental e centrar-se nas emoções estão directamente correlacionadas com a dimensão do esgotamento emocional, enquanto as estratégias de *coping* de negação, falta de envolvimento mental e comportamental estão directamente correlacionadas com a dimensão da despersonalização. Concluiu que as estratégias de *coping* estão directamente relacionadas com o valor das dimensões do síndrome de *burnout*.

Gonçalves e Neves (2010) efectuaram um estudo com policiais e militares, utilizando bases de dados europeias (base de dados do “*European Social Survey*”, 2002, 2004, 2006, 2008), para comparar os resultados portugueses com os de outros países. Propuseram-se avaliar o bem-estar subjectivo nestes profissionais e para isso efectuaram análises entre estes dois profissionais comparando-os com profissionais de outras áreas. Também efectuaram a comparação dos resultados portugueses com os restantes países e finalmente identificarem diferentes factores que estes profissionais poderão identificar como causas do bem-estar. Os resultados revelam que há uma distinção nos valores médios de bem-estar subjectivos dos diferentes grupos profissionais. As profissões de segurança e defesa (guardas prisionais,

militares e polícias) apresentam níveis médios de bem-estar subjectivo abaixo da média total. Também concluem que os polícias e militares portugueses são os que apresentam menor bem-estar subjectivo. Relativamente aos preditores do bem-estar subjectivo, os resultados revelam que os polícias identificam a avaliação subjectiva do estado de saúde, a percepção do rendimento familiar, os indicadores de convívio e a confiança na instituição policial como bons preditores de bem-estar subjectivo. Já os militares, para além dos nomeados pelos polícias, revelam que o número de horas de trabalho base e as horas trabalhadas são igualmente bons preditores de bem-estar subjectivo.

Manuel e Soeiro (2010) fizeram um estudo com a Polícia Judiciária (PJ) com o intuito de averiguar os incidentes críticos no contexto de trabalho da investigação criminal na PJ. O estudo teve como objectivo perceber se os polícias da carreira de investigação criminal da PJ ao longo do desempenho das suas funções estão sujeitos a incidentes críticos, que tipo de acontecimentos e sintomas estes evidenciam e finalmente, averiguar o impacto desses acontecimentos na saúde destes e que tipo de intervenção faz sentido a estes profissionais. Os autores efectuaram 255 entrevistas utilizando o Questionário de Incidentes Críticos para a Polícia de Investigação Criminal (Manuel & Soeiro, 2009, in Manuel & Soeiro, 2010) e concluem que a maioria dos profissionais de investigação criminal da PJ vivenciam incidentes críticos (80%), sendo que existe uma variação conforme o tipo de crime que estes investigam. Os crimes de tráfico de estupefacientes (25.9), crimes contra o património (21.6) e crimes contra as pessoas (21.2) são os que mais incidentes relatam. A maioria dos participantes descreve como incidentes críticos situações que envolveram diligências operacionais, armas de fogo, sujeitos difíceis, situações com evidência de sofrimento humano e acidentes de viação. Os participantes apresentam variados sintomas a nível físico, (dificuldade em adormecer, acordar várias vezes, fadiga e desmotivação), cognitivo (rever o acontecimento vezes sem conta e dificuldades de recordar pormenores ou perda de memórias), emocional (sentimentos de culpa e irritabilidade) e comportamental (diminuição da quantidade e qualidade do trabalho e isolamento). A maior parte dos sujeitos apresentou sugestões sobre o que poderia ser feito para evitar o impacto negativo dos incidentes críticos, dos quais se destacaram a alteração das políticas organizacionais, a intervenção da psicologia e a fomentação do apoio social.

Gelderen, Bakker, Konijn e Demerouti (2011) efectuaram um estudo com a polícia holandesa, com o objectivo de verificarem se o papel da dissonância emocional, provocada pelas exigências do trabalho, prediz a exaustão, através da supressão de emoções discretas. Para isso os autores efectuaram dois estudos diários e um estudo piloto. O primeiro estudo diário consistiu em examinar os dados de um diário de polícias trabalhadores de um *call-*

center (estão em contacto telefónico com civis) com o intuito de examinar o contraste da supressão de emoções positivas (felicidade), com a supressão das emoções negativas (raiva) e com a exaustão. O segundo estudo piloto, com polícias de investigação criminal (confrontados com criminosos), foi realizado com o intuito de examinar quais as emoções negativas mais reprimidas durante o percurso profissional destes sujeitos. E finalmente, o terceiro estudo diário foi realizado com uma outra amostra de polícias da investigação criminal, para averiguar qual o papel da dissonância emocional e da supressão de emoções negativas na relação entre as exigências emocionais do trabalho e a exaustão diária. No primeiro estudo os autores concluíram que a supressão das emoções negativas (raiva) está positivamente relacionada com a exaustão no final do dia, mas mesmo não acontece com a supressão dos sentimentos positivos (felicidade). No segundo estudo os autores concluíram que as emoções como a raiva, o aborrecimento e a tristeza, são das emoções negativas mais reprimidas pelos sujeitos. No terceiro estudo os autores confirmaram que a dissonância emocional, principalmente a supressão da aversão interfere na relação entre as exigências emocionais do trabalho e a exaustão diária.

Terminado o enquadramento teórico apresentamos seguidamente o estudo empírico efectuado junto de militares portugueses.

2. METODOLOGIA

Descrevemos neste capítulo a metodologia utilizada no âmbito do estudo empírico efectuado, para em seguida procedermos à análise e discussão dos resultados obtidos.

Neste trabalho temos como objectivo conhecer os níveis de stress, burnout e engagement em Militares do Exército Português, bem como verificar a correlação entre estas variáveis e possíveis influências de variáveis sociodemográficas e profissionais. Em função deste objectivo, foram formuladas as seguintes hipóteses:

- H1 – Os militares apresentam algum *stress* e *burnout*, mas apresentarão ainda maior *engagement*.
- H2 – O *burnout*, *stress* e *engagement* variam em função de variáveis sociodemográficas e profissionais.
- H3 – Existe uma correlação negativa do *burnout* e *stress* com o *engagement*.

Seguidamente serão apresentados os instrumentos e procedimentos utilizados no estudo empírico, e efectuaremos a caracterização da amostra de militares inquiridos.

2.1. Instrumentos

Para atingirmos os objectivos propostos foi construído um questionário (apresentado em Anexo) composto por cinco grandes grupos: questões sócio-demográficas, avaliação do *burnout*, avaliação do *engagement*, avaliação do *stress* e avaliação do *stress* no trabalho

O Grupo I foca questões sócio-demográficas consideradas pertinentes para o estudo, nomeadamente a idade, sexo, estado civil, existência de filhos, habilitações literárias, categoria laboral, carga horária semanal, funções, tempo de serviço, deslocamento, etc.

O Grupo II é constituído pelo *Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)*; de Maslach et al, 1996, traduzido e adaptado por Marques Pinto e cedido em 2009). Apesar de existir um número considerável de instrumentos para medir o *burnout* (baseados nos vários modelos explicativos deste fenómeno), optámos por utilizar um inventário condizente com a conceptualização de *burnout* de Maslach e colaboradores que serviu de base para o levantamento de parte das hipóteses deste projecto de investigação. O MBI consiste num instrumento concebido para avaliar de forma contínua (e não em termos de presença ou ausência da síndrome), o grau de *burnout* experienciado pelos indivíduos. É constituído por 22 itens numa escala de *Likert* de 7 pontos, que vão do 0 (nunca) ao 6 (todos os dias), organizados em três sub-escalas: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal (Silva 2009). Para calcular os resultados de cada sub-escala, efectua-se a soma da pontuação correspondente a cada um dos itens e divide-se pelo número de itens que compõe

a escala. Segundo Maslach, Jackson e Leiter (1996), o *burnout* é conceptualizado como uma variável contínua e pode ser experienciado num grau baixo (baixos resultados nas sub-escalas de exaustão emocional e despersonalização e em elevados resultados na sub-escala de realização pessoal), moderado (resultados médios nas três sub-escalas) ou elevado (elevados resultados nas sub-escalas de exaustão emocional e despersonalização e baixos resultados na sub-escala da realização pessoal). No que diz respeito à consistência interna da versão utilizada do MBI, em estudos efectuados em Portugal têm sido usadas diferentes versões, mas podemos verificar (Quadro 1) que os valores são similares e no nosso estudo encontram-se próximos dos valores apresentados por outros autores.

Quadro 1. Valores do α (Alfa) de Cronbach para o M.B.I.				
Estudos	Exaustão Emocional	Despersonalização	Realização pessoal	<i>Burnout</i>
Maslach, Jackson e Leiter (1996)	0.90	0.79	0.71	-
Silva (2008)	0.84	0.31	0.60	0.75
Ferreira (2008)	0.84	0.36	0.70	0.78
Silva (2009)	0.851	0.385	0.848	0.770
Neste estudo	0,788	0,415	0,694	-

O Grupo III é constituído pela *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES; de (Schaufeli & Bakker, 2003), traduzido e adaptado por Marques Pinto em 2009. Apesar de existir um número considerável de instrumentos para medir o *engagement* (baseados nos vários modelos explicativos deste fenómeno), as boas qualidades psicométricas reveladas, fez com que se optasse por este inventário. A UWES é constituída por 17 itens de resposta tipo Likert, de 7 pontos, que vão desde do 0 (nenhuma vez) ao 6 (todos os dias), organizados em três sub-escalas: vigor, dedicação e absorção. No que diz respeito à consistência interna da versão do UWES (Quadro 2) os α de Cronbach apresentam valores aceitáveis, ou seja, próximos do recomendado de 0.8, embora menores ao da escala original.

Quadro 2. Valores do α (Alfa) de Cronbach para o UWES				
Estudos		Vigor	Dedicação	Absorção
Schaufeli, e Bakker (2003)	Total	0.93	0.92	0.93
Neste estudo	Total	0,773	0,872	0,767

O Grupo IV é constituído pela Escala de Ansiedade, Depressão e Stress (EADS; de Lovibond & Lovibond, 1995), adaptada por Pais-Ribeiro, Honrado e Leal (2004). Estes

autores desenvolveram uma escala que, teoricamente, se propunha cobrir a totalidade dos sintomas de ansiedade e depressão, que satisfizessem padrões elevados de critérios psicométricos, e que fornecesse uma discriminação máxima entre os dois construtos. Tem 21 itens organizados em três escalas: Depressão, Ansiedade e *Stress*. Cada item consiste numa frase que remete para sintomas emocionais negativos, avaliados numa escala de 4 pontos, que varia de 0 (não se aplicou nada a mim) a 3 (aplicou-se a mim a maior parte das vezes). No que diz respeito à consistência interna da versão da EADS (Quadro 3) observa-se que os resultados obtidos no nosso estudo são semelhantes aos da adaptação portuguesa.

Quadro 3. Valores do α (Alfa) de Cronbach para o EADS			
Estudos	Depressão	Ansiedade	<i>Stress</i>
Pais-Ribeiro <i>et al.</i> (2004)	0,85	0,74	0,81
Neste estudo	0,771	0,732	0,834

Finalmente, o Grupo V inclui a Job *Stress* Scale (JSS; de Theorell, 1988, in Alves *et al.*, 2004), versão brasileira resumida e adaptada para a população portuguesa por Teixeira e Queirós (2010), existindo ainda mais duas questões de informação sobre missões militares. A JSS faz parte de uma versão reduzida do questionário originalmente elaborado por Karasek, Brisson, Kawakami, Bongers e Amick (1998), com 49 perguntas e foi elaborada na Suécia por Theorell (1988, in Alves, Chor, Faerstein, Lopes, & Werneck, 2004). Tem 17 itens que avaliam a exigência ou pressões psicológicas (ex: tempo e velocidade para realização do trabalho), controle no trabalho (ex: desenvolvimento de habilidades e autoridade para tomada de decisão sobre o processo de trabalho) e apoio social (ex: questões sobre as relações com colegas e chefes). Esta escala está dividida em duas partes, no que diz respeito ao tipo de escala de resposta e os itens que avaliam a exigência e o controlo têm as opções de resposta apresentados numa escala tipo Likert de 4 pontos que vai desde 1 (nunca/quase nunca) a 4 (frequentemente). Já nos itens referentes ao apoio social as opções de resposta são apresentadas numa escala tipo Likert de 4 pontos que vai de 1 (discordo totalmente) a 4 (concordo totalmente) (Alves *et al.*, 2004). No que diz respeito à consistência interna da versão da JSS (Quadro 4) observa-se que os resultados obtidos no nosso estudo encontram-se dentro da média dos valores apresentados por outros autores.

Quadro 4. Valores do α (Alfa) de Cronbach das dimensões de <i>stress</i> no trabalho, segundo sexo e total			
Estudos	Exigência	Controlo	Apoio Social
Alves <i>et al.</i> (2004)	0,79	0,67	0,85
Neste estudo	0,617	0,665	0,834

2.2. Procedimento

A recolha de dados foi efectuada em várias Unidades de Portugal Continental do Exército Português recorrendo a uma amostra de por conveniência através do método de “bola de neve”. Por precaução os primeiros questionários foram aplicados a sujeitos aos quais o investigador tinha directo acesso, de forma a assegurar que não era necessário dar instruções mais específicas. Visto o questionário ter sobretudo questões de tipo fechado, as instruções de preenchimento foram simples, estando no próprio questionário. Posteriormente os restantes questionários foram enviados por correio ao cuidado de sujeitos de diversas unidades, do conhecimento do investigador, para assim serem distribuídos por estes, aos diversos sujeitos dessas unidades. Foram enviados 150 questionários, dos quais só foram devolvidos 87, tendo sido eliminados 5 por erros de preenchimento. Restaram 82 questionários para análise. Os questionários foram aplicados entre Setembro 2010 e Junho 2011. Os dados foram tratados no *Statistical Package for the Social Sciences*, versão 17.

2.3. Participantes

Integram a amostra 82 militares de diversas Unidades de Portugal Continental, do Exército Português, sendo 78% do sexo masculino (Quadro 5), com idade entre os 18 e os 56 anos de idade ($M=28.07$ e $DP=9.155$), com 1 a 5 anos de serviço (59%), sendo que a média do tempo de serviço ronda os 7 anos ($M= 7.61$ e $DP=8.945$).

Quadro 5. Distribuição por **sexo**

Sexo	Frequência	Percentagem
Masculino	64	78,0
Feminino	18	22,0
Total	82	100,0

Relativamente às habilitações (Quadro 6) existe claramente uma predominância de sujeitos com o 12º ano (54%), seguida de sujeitos com o 9º ano (26%) e com o ensino superior (21%).

Quadro 6. Distribuição por **habilitações**

Habilitações Literárias	Frequência	Percentagem
9º ano	21	25,6
12º ano	44	53,7
Bacharelato ou Licenciatura	17	20,7
Total	82	100,0

Quanto ao estado civil (Quadro 7), constata-se uma predominância relativamente aos solteiros (72%), seguidos de casados ou em união de facto (26%), existindo uma baixa percentagem de divorciados, separados ou viúvos (2%).

Quadro 7. Distribuição por estado civil

Estado Civil	Frequência	Percentagem
Solteiro	59	72,0
Casado ou união de facto	21	25,6
Divorciado, separado ou viúvo	2	2,4
Total	82	100,0

Verifica-se ainda que há uma maior percentagem de militares sem filhos, representando cerca de 79% da amostra (Quadro 8).

Quadro 8. Distribuição por existência de filhos

Existência de filhos	Frequência	Percentagem
Sim	17	20,7
Não	65	79,3
Total	82	100,0

No que diz respeito à categoria profissional (Quadro 9) observa-se que um há uma maior percentagem de Praças (49%), seguida de Sargentos (34%) e Oficiais (17%).

Quadro 9. Distribuição por categoria profissional

Categoria a que pertence	Frequência	Percentagem
Oficial QP	3	3,7
Oficial RV/RC	11	13,4
Sargento QP	18	22,0
Sargento RV/RC	10	12,2
Praça	40	48,8
Total	82	100,0

No que se refere ao número médio de horas realizadas por semana (Quadro 10) observou-se uma acentuada predominância de sujeitos que trabalham mais de 35 horas semanais, representando cerca de 74% da amostra.

Quadro 10. Distribuição por carga horária semanal

Carga horária semanal	Frequência	Percentagem
Menos de 35h	1	1,2
35h	20	24,4
Mais de 35h	61	74,4
Total	82	100,0

Relativamente, ao facto dos sujeitos se encontrarem colocados perto ou longe de casa (Quadro 11), a maioria encontra-se a trabalhar perto de casa (61%).

Quadro 11. Distribuição por **actualmente encontra-se colocado perto ou longe de casa**

Colocado perto ou longe de casa	Frequência	Percentagem
Colocado perto de casa	50	61,0
Colocado / deslocado a mais de 120 km de casa	32	39,0
Total	82	100,0

Quanto ao facto dos sujeitos já terem efectuado alguma missão (Quadro 12), a maioria não efectuou qualquer tipo de missão (87%).

Quadro 12. Distribuição por **já efectuou alguma Missão**

Já efectuou alguma Missão	Frequência	Percentagem
Sim	11	13,4
Não	71	86,6
Total	82	100,0

Terminada a descrição da metodologia, avançamos para a apresentação dos resultados.

3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Iremos apresentar os resultados obtidos, começando por uma análise descritiva para depois apresentar a análise comparativa e correlacional necessárias à verificação das hipóteses formuladas. No que se refere à análise descritiva (Quadro 13), relativamente às dimensões do *burnout*, identificamos para a exaustão uma média, que pode ser considerada baixa ($M=1,60$), uma vez que o máximo possível é de 6. Também relativamente à dimensão despersonalização observa-se uma média baixa ($M=1,20$), pois o máximo é de 6. Já a realização pessoal é elevada ($M=4,20$), visto que se distancia claramente do mínimo (0) e aproxima-se bastante do máximo (6). Deste modo, podemos concluir que a nossa amostra evidencia elevada realização pessoal e baixo *burnout*. No que diz respeito às dimensões do *engagement*, identificamos para o vigor uma média alta ($M=4,33$), uma vez que o máximo é de 6. No que diz respeito à dimensão dedicação, também se observa-se uma média alta ($M=4,24$) e é moderada a absorção ($M=3,7$). Deste modo, podemos concluir que a nossa amostra evidencia elevados níveis de *engagement*. Relativamente às dimensões do EADS, identificamos para o stress uma média baixa ($M=0,45$), uma vez que o máximo é de 3. Também relativamente à dimensão ansiedade observa-se uma média baixa ($M=0,18$) e o mesmo acontece para a depressão ($M=0,30$). Deste modo, podemos concluir que a nossa amostra não evidencia níveis de ansiedade e depressão. No que diz respeito às dimensões do JSS, identificamos para a exigência uma média moderada ($M=2,97$), uma vez que o máximo possível é de 4. No que diz respeito à dimensão controle, também se observa-se uma média alta ($M=3,19$) e ainda mais alta para o suporte ($M=3,50$). Deste modo, podemos concluir que a nossa amostra considera que o seu trabalho é bastante exigente, mas que no entanto estes conseguem lidar bem com essas exigências de forma a cumprirem correctamente o seu trabalho e evidenciam ter grande suporte social.

Quadro 13. Médias obtidas nas quatro escalas e nas doze subescalas

Questionário	Subescala	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Burnout-MBI (0-6)	exaustão	0,00	4,33	1,6043	0,92701
	despersonalização	0,00	3,20	1,2049	0,92375
	realização	1,00	6,00	4,2027	0,91216
Engagement-UWES (0-6)	vigor	1,33	6,00	4,3333	1,03339
	dedicação	0,20	6,00	4,2439	1,32106
	absorção	0,67	5,83	3,7033	1,19871
Lovibond-EADS (0-3)	stress	0,00	1,71	0,4477	0,43745
	ansiedade	0,00	1,14	0,1847	0,26796
	depressão	0,00	2,00	0,3031	0,39293
Jobstress-JSS (1-4)	exigência	2,00	4,00	2,9659	0,38593
	controle	2,17	4,00	3,1850	0,45058
	suporte	2,17	4,00	3,4959	0,47789

A análise comparativa em função do sexo (Quadro 14) revela relativamente ao *burnout* diferenças significativas na realização, tendo o sexo masculino apresentado valores mais elevados nesta dimensão. Relativamente ao *engagement* foram encontradas diferenças significativas no vigor, tendo o sexo masculino apresentado valores mais elevados nestas dimensão. No que diz respeito ao EADS e ao JSS não foram encontradas diferenças significativas em nenhuma das sub-escalas.

Quadro 14. **Comparação** das médias (e desvio-padrão) em função do **sexo**

Escalas	Sexo	N	Média	Desvio Padrão	t	p
exaustão	M	64	1,6111	,93823	,124	,902
	F	18	1,5802	,91192		
despersonalização	M	64	1,2188	,96261	,255	,799
	F	18	1,1556	,79278		
realização	M	64	4,3164	,91936	2,176	,032*
	F	18	3,7986	,78138		
vigor	M	64	4,4792	,97432	2,485	,015*
	F	18	3,8148	1,09796		
dedicação	M	64	4,2281	1,38604	-,203	,840
	F	18	4,3000	1,09168		
absorção	M	64	3,7526	1,18485	,701	,485
	F	18	3,5278	1,26575		
stress	M	64	,4330	,45601	-,571	,569
	F	18	,5000	,37075		
ansiedade	M	64	,1629	,25816	-1,392	,168
	F	18	,2619	,29502		
depressão	M	64	,2768	,34327	-1,147	,255
	F	18	,3968	,53577		
exigência	M	64	2,9938	,38540	1,238	,219
	F	18	2,8667	,38195		
controle	M	64	3,2318	,44108	1,798	,076
	F	18	3,0185	,45693		
suporte	M	64	3,5078	,46711	,422	,674
	F	18	3,4537	,52644		

*p ≤ 0.050 **p ≤ 0.010

Relativamente à análise comparativa em função do estado civil (Quadro 15), no que diz respeito ao *burnout* e ao *engagement*, não se encontram diferenças significativas em nenhuma das sub-escalas. No que diz respeito ao EADS verificamos que existe uma diferença significativa relativamente à ansiedade, sendo que os militares que não são casados evidenciam maiores níveis de ansiedade. Relativamente ao JSS, também, não se verificam diferenças significativas em nenhuma das sub-escalas.

Quadro 15. **Comparação** das médias (e desvio-padrão) em função do **estado civil**

Escalas	Estado Civil	N	Média	Desvio Padrão	t	p
exaustão	não casado	61	1,6521	,95527	,793	,430
	Casado ou união de facto	21	1,4656	,84592		
despersonalização	não casado	61	1,2787	,92035	1,237	,220
	Casado ou união de facto	21	,9905	,92190		
realização	não casado	61	4,1619	,89103	-,689	,493
	Casado ou união de facto	21	4,3214	,98391		
vigor	não casado	61	4,3142	,95263	-,284	,777
	Casado ou união de facto	21	4,3889	1,26418		
dedicação	não casado	61	4,2754	1,21883	,320	,752
	Casado ou união de facto	21	4,1524	1,61233		
absorção	não casado	61	3,7596	1,08931	,621	,539
	Casado ou união de facto	21	3,5397	1,49062		
stress	não casado	61	,4848	,45496	1,313	,193
	Casado ou união de facto	21	,3401	,37109		
ansiedade	não casado	61	,2131	,29580	2,305	,024*
	Casado ou união de facto	21	,1020	,13660		
depressão	não casado	61	,3326	,41952	1,158	,250
	Casado ou união de facto	21	,2177	,29492		
exigência	não casado	61	2,9574	,38317	-,337	,737
	Casado ou união de facto	21	2,9905	,40237		
controle	não casado	61	3,1503	,46418	-1,191	,237
	Casado ou união de facto	21	3,2857	,40188		
suporte	não casado	61	3,5000	,49721	,130	,897
	Casado ou união de facto	21	3,4841	,42787		

*p ≤ 0.050 **p ≤ 0.010

No que se refere à análise comparativa em função da existência de filhos (Quadro 16), no *burnout* e *engagement*, não se encontram diferenças significativas em nenhuma das sub-escalas. No que diz respeito ao EADS verificamos que existe uma diferença significativa relativamente à ansiedade, sendo que os militares sem filhos são os que evidenciam maiores níveis de ansiedade. Relativamente ao JSS também não se verificam diferenças significativas em nenhuma das sub-escalas.

Quadro 16. **Comparação** das médias (e desvio-padrão) em função da **existência de filhos**

Escala	existência de filhos	N	Média	Desvio Padrão	t	p
exaustão	Sim	17	1,5686	,84700	-,177	,860
	Não	65	1,6137	,95280		
despersonalização	Sim	17	1,2118	,88733	,034	,973
	Não	65	1,2031	,93974		
realização	Sim	17	4,3603	,97316	,798	,427
	Não	65	4,1615	,89887		
vigor	Sim	17	4,3725	1,24378	,175	,862
	Não	65	4,3231	,98199		
dedicação	Sim	17	4,0000	1,64773	-,854	,396
	Não	65	4,3077	1,22886		
absorção	Sim	17	3,3922	1,46361	-1,030	,315
	Não	65	3,7846	1,11831		
stress	Sim	17	,3193	,31755	-1,367	,176
	Não	65	,4813	,45985		
ansiedade	Sim	17	,0840	,11360	-2,800	,007**
	Não	65	,2110	,29026		
depressão	Sim	17	,1849	,24622	-1,402	,165
	Não	65	,3341	,41900		
exigência	Sim	17	3,0353	,35521	,832	,408
	Não	65	2,9477	,39414		
controle	Sim	17	3,2549	,36854	,717	,476
	Não	65	3,1667	,47048		
suporte	Sim	17	3,5196	,39477	,228	,820
	Não	65	3,4897	,49989		

*p ≤ 0.050 **p ≤ 0.010

Relativamente à análise comparativa em função da carga horária (Quadro 17) verificamos que relativamente ao *burnout* foram encontradas diferenças significativas na exaustão, tendo os sujeitos que trabalham mais de 35h semanais, apresentado valores mais elevados do que os que trabalham menos de 35h semanais. Relativamente ao *engagement* e ao JSS não foram encontradas diferenças significativas em nenhuma das sub-escalas, No que diz respeito ao EADS foram encontradas diferenças significativas na ansiedade, sendo que os militares que trabalham mais de 35h semanais apresentam maiores níveis ansiedade do que os que trabalham menos de 35h semanais. Apesar das não diferenças significativas, é de notar que os militares que trabalham mais de 35h semanais tendem a apresentar valores mais elevados nas sub-escalas do *stress* e da depressão.

Quadro 17. **Comparação** das médias (e desvio-padrão) em função da **carga horária semanal**

Escalas	Horas Semanais	N	Média	Desvio Padrão	t	p
exaustão	35h	21	1,2063	,90968	-2,343	,022*
	Mais de 35h	61	1,7413	,89987		
despersonalização	35h	21	,9714	,73290	-1,548	,129
	Mais de 35h	61	1,2852	,97328		
realização	35h	21	4,1786	,68073	-,140	,889
	Mais de 35h	61	4,2111	,98413		
vigor	35h	21	4,3016	,99390	-,162	,872
	Mais de 35h	61	4,3443	1,05447		
dedicação	35h	21	4,2000	1,45602	-,176	,861
	Mais de 35h	61	4,2590	1,28392		
absorção	35h	21	3,4444	1,04793	-1,149	,254
	Mais de 35h	61	3,7923	1,24188		
stress	35h	21	,3265	,32932	-1,747	,087
	Mais de 35h	61	,4895	,46398		
ansiedade	35h	21	,0952	,15865	-2,363	,021*
	Mais de 35h	61	,2155	,29117		
depressão	35h	21	,1973	,26138	-1,806	,076
	Mais de 35h	61	,3396	,42472		
exigência	35h	21	2,8667	,43970	-1,373	,174
	Mais de 35h	61	3,0000	,36332		
controle	35h	21	3,1587	,49854	-,308	,759
	Mais de 35h	61	3,1940	,43693		
suporte	35h	21	3,5317	,42038	,396	,693
	Mais de 35h	61	3,4836	,49880		

*p ≤ 0.050 **p ≤ 0.010

No que se refere à análise comparativa em função da colocação perto ou longe de casa (Quadro 18), no que diz respeito ao *burnout* e ao *engagement* não se encontram diferenças significativas em nenhuma das sub-escalas. No que diz respeito ao EADS verificamos que existe uma diferença significativa relativamente à sub-escala *stress*, sendo que os militares colocados a mais de 120Km de casa são os que demonstram maiores níveis de *stress*, não se verificando diferenças significativas nas restantes escalas, embora os militares que estão colocados a mais de 120Km de casa tendam a apresentar valores mais elevados na sub-escala de ansiedade. Relativamente ao JSS, também não se verificam diferenças significativas em nenhuma das sub-escalas.

Quadro 18. **Comparação** das médias (e desvio-padrão) em função da **colocação perto ou longe de casa**

Escalas	Actualmente encontra-se colocado	N	Média	Desvio Padrão	t	p
exaustão	perto de casa	50	1,5822	,84963	-,268	,789
	a mais de 120 km de casa	32	1,6389	1,04993		
despersonalização	perto de casa	50	1,1320	,87095	-,892	,375
	a mais de 120 km de casa	32	1,3188	1,00433		
realização	perto de casa	50	4,2425	,92631	,491	,625
	a mais de 120 km de casa	32	4,1406	,90069		
vigor	perto de casa	50	4,2933	1,07568	-,436	,664
	a mais de 120 km de casa	32	4,3958	,97711		
dedicação	perto de casa	50	4,1080	1,35358	-1,167	,247
	a mais de 120 km de casa	32	4,4563	1,26004		
absorção	perto de casa	50	3,5967	1,13494	-1,007	,317
	a mais de 120 km de casa	32	3,8698	1,29289		
stress	perto de casa	50	,3429	,33658	-2,577	,013*
	a mais de 120 km de casa	32	,6116	,52487		
ansiedade	perto de casa	50	,1371	,19988	-1,837	,073
	a mais de 120 km de casa	32	,2589	,33930		
depressão	perto de casa	50	,2571	,31352	-1,213	,231
	a mais de 120 km de casa	32	,3750	,48919		
exigência	perto de casa	50	2,9760	,40535	,296	,768
	a mais de 120 km de casa	32	2,9500	,35921		
controle	perto de casa	50	3,2000	,44416	,376	,708
	a mais de 120 km de casa	32	3,1615	,46660		
suporte	perto de casa	50	3,4867	,42703	-,218	,828
	a mais de 120 km de casa	32	3,5104	,55510		

*p ≤ 0.050 **p ≤ 0.010

Também se efectuou uma análise comparativa, tendo como base as variáveis sócio-demográficas, como realização de Missão, habilitações literárias e categoria, mas não foram encontradas diferenças significativas.

A análise correlacional entre as variáveis dependentes e a idade e anos de serviço não revelou correlações significativas. Já a análise correlacional entre as variáveis (Quadro 19) revelou não só correlações internas em cada instrumento, mas entre instrumentos. Não consideramos pertinente reflectir sobre as correlações internas do instrumento pois são as esperadas e não fazem parte dos nossos objectivos, centrando-nos antes sobre as correlações entre instrumentos e respectivas dimensões. Assim, entre *burnout* e *engagement*, encontraram correlações negativas, sobretudo da exaustão e da despersonalização com o vigor e dedicação. Também se encontraram correlações positivas da realização com todas as sub-escalas do *engagement* (vigor, dedicação e absorção).

Já no que diz respeito ao *burnout* e EADS, encontramos correlações positivas da exaustão com o *stress*, ansiedade e depressão, enquanto a despersonalização tem correlação positiva com o *stress* e depressão. A realização apresenta correlações negativas com a ansiedade e depressão. Relativamente, ao *burnout* e ao JSS, verificaram-se correlações

negativas da despersonalização com o controlo e suporte, e correlações positivas entre realização e controlo.

Já no que diz respeito, ao *engagement* e EADS, encontramos correlações negativas, significativas, do vigor e dedicação como o *stress* e depressão. Relativamente, ao JSS e ao *engagement*, verificaram-se correlações positivas do controlo com todas as sub-escalas do *engagement* (vigor, dedicação e absorção) e correlações positivas, do suporte com a dedicação. Por fim, no que diz respeito ao JSS e EADS, encontramos correlações negativas do controlo com *stress* e depressão, e do suporte com todas as sub-escalas do EADS (*stress*, ansiedade e depressão).

Quadro 19. Distribuição das **correlações** entre as **dimensões** estudadas

Correlações		exaustão	despersonalização	realização	vigor	dedicação	absorção	stress	ansiedade	depressão	exigência	controle
exaustão	R											
	Sig.											
despersonalização	R	,435**										
	Sig.	,000										
realização	R	-,090	-,149									
	Sig.	,423	,182									
vigor	R	-,375**	-,274*	,635**								
	Sig.	,001	,013	,000								
dedicação	R	-,334**	-,230*	,447**	,695**							
	Sig.	,002	,038	,000	,000							
absorção	R	-,202	-,157	,396**	,721**	,733**						
	Sig.	,069	,160	,000	,000	,000						
stress	R	,352**	,331**	-,191	-,227*	-,236*	-,050					
	Sig.	,001	,002	,086	,040	,033	,658					
ansiedade	R	,289**	,210	-,346**	-,205	-,081	,023	,679**				
	Sig.	,008	,058	,001	,065	,470	,840	,000				
depressão	R	,259*	,235*	-,258*	-,279*	-,301**	-,154	,664**	,627**			
	Sig.	,019	,034	,019	,011	,006	,168	,000	,000			
exigência	R	,142	,161	,160	,215	,205	,180	-,019	,103	-,119		
	Sig.	,203	,148	,151	,053	,064	,106	,865	,359	,286		
controle	R	-,199	-,224*	,252*	,386**	,481**	,418**	-,279*	-,133	-,304**	,288**	
	Sig.	,073	,043	,022	,000	,000	,000	,011	,234	,005	,009	
suporte	R	-,110	-,267*	,151	,213	,332**	,164	-,306**	-,327**	-,331**	-,001	,239*
	Sig.	,325	,015	,175	,054	,002	,142	,005	,003	,002	,995	,030

*p ≤ 0.050 **p ≤ 0.010

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Relativamente aos resultados encontrados na análise descritiva, verificou-se que os militares não apresentam níveis de stress (médias baixas em todas as dimensões do EADS) nem de *burnout* (médias baixas nas dimensões de exaustão e despersonalização e uma média alta na dimensão de realização pessoal). Pelo contrário, apresentam grandes níveis de *engagement* (médias altas em todas as dimensões), apesar de encararem o seu trabalho como extremamente exigente, estes consideram que têm todas as condições organizacionais e pessoais para as superarem de forma adequada (médias altas em toda as dimensões do JSS). A Hipótese 1 foi apenas parcialmente verificada uma vez que há alto *engagement* mas o stress e *burnout* são baixos. Este resultado pode dever-se ao facto de os militares terem uma instrução que os ensinam e prepara para lidarem com diversas e variadíssimas situações complicadas, dando ao militar capacidades de contornar situações que normalmente são geradoras de *stress*. Ivie e Garland (2011), num estudo com polícias com experiência militar e sem experiência militar concluíram que a experiência militar tende a fazer com que os sujeitos não se deixem afectar tanto quando expostos a eventos negativos exigentes. Assim, pode-se concluir que toda a formação que os militares têm (a camaradagem que lhes é inculcada desde a recruta, o espírito de sacrifício, o espírito de família militar), dá-lhes algumas capacidades para lidarem melhor com situações de *stress*, e que o facto de estes evidenciarem maiores estratégias de controle de stress, de confronto e superação das adversidades é sugestivo de uma boa competência na utilização de recursos defensivos e de adaptação às exigências da vida laboral, sendo que cada dificuldade ultrapassada com êxito melhora a sua aptidão para enfrentar a próxima dificuldade.

Relativamente às análises comparativas, no *burnout* registaram-se diferenças significativas entre os sexos, para a subescala de realização, observando-se uma maior realização no sexo masculino. Os múltiplos papéis assumidos pela maioria das mulheres que trabalham tendem a provocar nestas sentimentos de incapacitação por não conseguirem conciliar as suas inúmeras actividades, fazendo com que estas tenham uma diminuição na sua percepção de realização pessoal. Há um estudo de Mayer (2006) no qual os resultados sugerem igualmente que o sexo feminino apresenta uma maior diminuição da realização pessoal, contrariamente aos estudos de Martinez e Soria (2003), no qual os resultados sugerem um maior nível de realização pessoal nas mulheres. Apesar de a literatura sugerir que os homens tendem a obter resultados mais elevados na dimensão da despersonalização e que as mulheres tendem a auferir resultados mais elevados na dimensão de exaustão (Martines & Soria, 2003; Purvanova & Muros, 2010; Toyri et al., 2004), tal não se verifica

neste estudo, uma vez que não se encontram diferenças significativas nestas duas dimensões. Também se verificaram diferenças significativas em função da carga horária semanal no que diz respeito à subescala de exaustão. Os militares que trabalham mais de 35h semanais apresentam uma maior exaustão do que os que trabalham menos de 35h semanais, resultados compatíveis com o estudo de Dela Coleta (2007) que sugere que os trabalhadores com uma maior carga horária tendem a sentir um maior nível de stress.

Relativamente ao *engagement*, registaram-se diferenças significativas entre os sexos, no que diz respeito à subescala de vigor, observando-se uma maior realização no sexo feminino. É necessário para que a mulher consiga coordenar os múltiplos papéis que assume, que tenha maior vigor na realização da sua tarefa profissional. Neste sentido, é de referir um estudo de Martinez e Soria (2003) no qual os resultados sugerem igualmente que o sexo feminino apresenta maiores níveis em todas as dimensões do *engagement*, apesar de neste estudo só se ter encontrado diferenças significativas na dimensão do vigor. Já nos estudos de Rodrigues e Barroso (2008), os resultados sugerem que os elementos do sexo feminino têm valores mais elevados na dimensão de dedicação, do que os homens, o que não foi possível verificar neste estudo, pois não se encontram diferenças na dimensão dedicação nem na absorção.

Relativamente ao EADS, registaram-se diferenças significativas no estado civil, no que diz respeito à subescala de ansiedade, observando-se uma maior ansiedade nos sujeitos não casados. Também se verificaram diferenças significativas na existência de filhos, no que diz respeito à subescala de ansiedade, observando-se uma maior ansiedade nos militares sem filhos. Os resultados obtidos sugerem que ter filhos ou mulher (suporte familiar) pode ser uma atenuante para a ansiedade. Estes resultados confirmam os estudos de Chernis (1995) e de Toyry e colaboradores (2004) que afirmam que sujeitos com suporte familiar tendem a sentir menores níveis de *stress* e de *burnout*. Verificaram-se igualmente diferenças significativas em função da carga horária semanal no que diz respeito à subescala de ansiedade. Os militares que trabalham mais de 35h semanais apresentam maior ansiedade do que os que trabalham menos de 35h semanais. Também se verificaram diferenças significativas entre a distância do local de trabalho e de casa, para o *stress*. Os militares que trabalham longe de casa apresentam maiores níveis de *stress* do que os que trabalham perto de casa. No entanto, existem alguns estudos (Gouveia, 2010; Murcho, Jesus & Pacheco, 2009) que não encontraram diferenças significativas relativamente a estas variáveis sócio-demográficas. No que diz respeito ao JSS, não se verificaram diferenças significativas relativamente às variáveis sociodemográficas.

Pelo que pudemos afirmar que a Hipótese 2 não se verifica totalmente, sendo que o *burnout* e o *engagement* não variam significativamente com as variáveis socio-demográficas, à excepção das dimensões de realização pessoal (maior diminuição na realização pessoal no sexo feminino) e vigor (valores mais elevados no sexo feminino) e relativamente à carga horária e à dimensão de exaustão (trabalhadores que trabalham mais de 35h tendem a sentir maiores níveis de exaustão). No entanto, verifica-se que existe uma variação significativa relativamente à ansiedade e ao *stress*, pois os sujeitos com família (cônjuge e filhos), ou seja que tenham suporte familiar, apresentam menores níveis de ansiedade do que os sujeitos sem família. Também se verificou que o facto de os militares estarem a trabalhar longe de casa, sem o apoio e sem o suporte dos amigos e da família, faz com que estes apresentem maiores níveis de *stress*, do que os que trabalham perto de casa e estão todos os dias com as suas famílias e amigos. Pode-se concluir que é muito importante o apoio e suporte social para que os sujeitos tenham uma vida laboral saudável (Karasek, 1997).

A literatura afirma que o *burnout* e o *engagement* são conceitos opostos, sendo vários os estudos que verificaram que existe uma forte correlação entre o *burnout* e o *engagement*, com a exaustão emocional e a despersonalização a estarem negativamente correlacionados com todas as dimensões do *engagement*, assim como a reduzida realização pessoal, e esta última, relaciona-se positivamente com todas as dimensões do *engagement* (Alarcon, 2007; Carvalho *et al.*, 2006; Gonzalez-Roma, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006; Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli, Martínez, Pinto, Salanova, & Bakker, 2002). A análise de correlações indicou que duas das dimensões do *burnout* (exaustão e despersonalização), correlacionam-se negativamente com duas das dimensões do *engagement* (vigor e dedicação) e que a dimensão de realização pessoal correlaciona-se positivamente com todas as dimensões do *engagement*. Confirmamos a Hipótese 3, ou seja, a níveis mais elevados de *burnout* estão associados menores níveis de *engagement*, e estes resultados estão de acordo com a literatura quando afirma (Schaufeli & Bakker, 2003) que o vigor e a dedicação são o oposto à exaustão e à despersonalização (a exaustão e o vigor pertencem a um contínuo chamado de energia, enquanto que a despersonalização e a dedicação são extremos do contínuo de identificação com o trabalho). Também se verificou uma correlação positiva entre a dimensão exaustão e entre as três dimensões do EADS (stress, ansiedade e depressão) e entre a dimensão da despersonalização com as duas das dimensões do EADS (stress e depressão), e uma correlação negativa entre a realização pessoal e duas das dimensões do EADS (ansiedade e depressão). Assim pode-se afirmar que quanto maior os níveis de *stress* maior a possibilidade do sujeito desenvolver o *burnout*, existindo uma linha

muito ténue entre o *stress* e o *burnout*, uma vez que este último só acontece quando o *stress* laboral ultrapassa os níveis adaptativos (*stress* excessivo), sendo o *burnout* um prolongamento do *stress* (Chernis, 1995).

Neste estudo também se verificou que existe uma correlação positiva relativamente à percepção de controlo por parte dos sujeitos com todas as dimensões do *engagement* e com a realização pessoal, ao mesmo tempo que se relaciona negativamente com o *stress* e a depressão, e que a percepção de suporte se correlaciona positivamente com a dedicação, e negativamente com a despersonalização, o *stress*, a depressão e a ansiedade. Assim, podemos concluir que as condições organizacionais podem ter grande importância na forma como os trabalhadores vão encarar e sentir o seu trabalho. Ou seja, toda a dinâmica da instituição laboral, as normas, regras e hierarquias e a forma como os trabalhadores as percebem têm grande influência nas variáveis em estudo (*burnout*, *stress* e *engagement*). Como se pode verificar em diversos estudos (Dela Coleta, 2007; Dela Coleta & Dela Coleta, 2008; Gonçalo et al., 2010; Alarcon et al., 2010; Rodrigues & Barroso, 2008; Silveira et al., 2005) as condições institucionais, percebidas como desadequadas ou desajustadas, são as principais causas apresentadas como desencadeadoras de *stress* e de *burnout*, prejudicando assim a saúde e o desempenho do trabalhador. No entanto, se estas forem percebidas como adequadas (*e.g.* o trabalhador sentir que tem um bom suporte profissional, que tem liberdade de escolha relativamente à forma mais adequada de executar o seu trabalho...) podem contribuir para um aumento significativo do *engagement* e para um melhor desempenho do trabalhador. Quando os sujeitos percebem um maior suporte social por parte dos colegas de trabalho e chefes e consideram que têm alguma autonomia na forma como devem efectuar o seu trabalho, têm valores de *engagement* mais elevados, e contrariamente têm valores de *stress* e *burnout* mais baixos, pelo que se verifica que as condições organizacionais influenciam as variáveis em estudo.

5. CONCLUSÕES

Actualmente vivemos numa época em que o trabalho é um factor extremamente importante na vida do ser humano. Pode ser encarado como uma actividade positiva e benéfica para o sujeito, ou pelo contrário, o desgaste físico e emocional relacionado com o trabalho pode ser muito nefasto para a vida dos trabalhadores, fazendo com que estes descrevam o seu trabalho como algo impessoal, hostil e exigente. As diversas exigências da vida moderna e dos mercados de trabalho, nos últimos tempos, têm vindo a consumir a energia física e mental dos trabalhadores, deteriorando o seu compromisso e dedicação e tornando-os cépticos relativamente ao seu sucesso no trabalho, e fazendo com que adoptem atitudes de desinteresse, desvalorização pessoal e falta de envolvimento pessoal.

A profissão militar é uma condição exigente, complexa e intencional, com algumas particularidades como: exige um grande sentimento de patriotismo (amor à pátria, devoção...); honra e dever (cumprimento do seu dever acima de tudo...); espírito de sacrifício (suportar e vencer sem desfalecimentos as dificuldades e adversidades resistindo a todos os esforços físicos e morais...); disciplina (cumprir fiel e oportunamente as leis, regulamentos, ordens e na ausência destes ter a iniciativa, que esteja dentro do espírito da lei existente e de acordo com a deontologia militar...); camaradagem (ter consciência da missão, partilhar dos mesmos princípios militares, ter um sentimento de camaradagem de forma a reforçar o colectivo com o intuito de reforçar o espírito de corpo e assim fomentar uma boa coesão grupal...); coragem (perante adversidades ter uma vontade férrea, fazer o que tem que ser feito...); e saber (procura do saber, pois não há pior inimigo do que o desconhecimento, uma boa capacidade de entendimento e de desembaraço físico e intelectual...). Estas exigências requerem de um profissional um grande “bagagem” de mecanismos de defesa, de resistência e de adaptação, no sentido de encontrar um equilíbrio para a execução das suas tarefas.

Os resultados obtidos neste estudo com militares em exercício de funções revelou que a síndrome de *burnout* e o *stress* não parecem afectar significativamente esta amostra, tendo-se obtido valores que sugerem a presença de um nível baixo de *burnout* e *stress*. No entanto, o *engagement* é elevado neste grupo estudado, traduzindo as características da profissão acima enunciadas.

Não obstante as limitações deste estudo, nomeadamente o reduzido número dos elementos que confere pouca representatividade à amostra, e valores de alfa de Cronbach menores que os dos estudos originais, consideramos ter alcançado os objectivos propostos. Se houver viabilidade, no futuro, seria importante, utilizar uma amostra maior e mais homogénea quanto ao género e à classe, com vista a obter resultados representativos da

população de militares. Seria também interessante analisar e relacionar o *burnout* e o *engagement* com a intenção de abandono de carreira com o *burnout* e verificar quais as estratégias de *coping* que este tipo de população utilizam.

Em síntese, com este trabalho procuramos contribuir para uma melhor compreensão da forma como o funcionamento de uma instituição militar pode influenciar a saúde laboral dos seus trabalhadores.

6. REFERÊNCIAS

- Afonso, J. & Gomes, R. (2009). Stress Ocupacional em Profissionais de Segurança Pública: Um Estudo com Militares da Guarda Nacional Republicana. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22 (2), 294-303.
- Alarcon, G. (2007). *The Relationship Between Burnout and Engagement: A Confirmatory Factor Analysis*. Thesis Master of Science. Califórnia: B.S., Califórnia Polytechnic University.
- Alarcon, G., Lyons, J. & Tartaglia, F. (2010). Understanding Predictors of Engagement Within the Military. *Military Psychology*, 22 (3), 301-310.
- Alves, M., Chor, D., Faerstein, E., Lopes, C. & Werneck, G. (2004). Versão Resumida da “Job Stress Scale”: Adaptação para Português. *Revista Saúde Pública*, 38 (2), 164-171.
- Anunciação, C. (1997). Stress traumático: fenómeno, etiologia e tratamento. *Revista de Psicologia Militar*, 10, 147-161.
- Benavides-Pereira, A. (2002). O Processo de adoecer pelo trabalho. In A. Benavides-Pereira (Ed.). *Burnout: Quando o Trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador* (pp. 21-91). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Carayon, P., Smith, M. & Haims, M. (1999). Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders. *Human Factors*, 41 (4), 644-663.
- Carvalho, V., Calvo, B., Martín, L., Campos, F. & Castillo, I. (2006). Resiliencia y el modelo *Burnout-Engagement* en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18 (4), 791-796.
- Chambel, M. & Oliveira-Cruz, F. (2010). Breach of Psychological Contract and the Development of Burnout and Engagement: A Longitudinal Study Among Soldiers on a Peacekeeping Mission. *Military Psychology*, 22 (2), 110-127.
- Chambel, M., (2005). Stress e Bem-Estar nas Organizações. In A. Pinto & A. Silva (Eds.). *Stress e Bem-estar: Modelos e domínios de aplicação* (pp. 105-134). Lisboa: Climepsi.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Cherniss, C. (1995). *Beyond Burnout: Helping Teachers, Nurses, Therapists & Lawyers Recover from Stress & Disillusionment*. New York: Routledge.
- Costa, M., Accioly, H., Oliveira, J. & Maia, E. (2007). Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 21 (4), 217-222.

- Dela Coleta, A. (2007). *Estresse e Suporte Social em Profissionais do Sector de Segurança Pessoal e Patrimonial*. Dissertação de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Uberlândia: Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia.
- Dela Coleta, A. & Dela Coleta, M..(2008). Factores de estresse ocupacional e *coping* entre policiais civis. *Psico-USF*, 13 (1), 59-68.
- Diez, E. & Cejas, M. (2009). Docentes *Engagement*: Caso (Escuela de Relaciones Industriales). *Visión Gerencial*, 3(1), 67-77.
- Gelderen, B., Bakker, A., Konijn , E. & Demerouti, A. (2011). Daily supression of discrete emotions during the work of police service workers and criminal investigation officers. *Anxiet, Stress & Coping*, 24 (5), 515-537.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: el Síndrome de Quemarse*. Madrid: Editorial Sínteses.
- Gonçalo, H. Gomes, A. Barbosa, F. & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 1 (28), 165-178.
- Gonçalves, S. & Neves, J. (2010). Bem-Estar Subjectivo nos Profissionais de Polícia e Militares: Comparação entre Grupos Profissionais e Diferentes Países Europeus. *Revista de Psicologia Militar*, 19, 119-143.
- Gonzalez-Roma, V., Schaufeli, W., Bakker, A. & Lloret, S. (2006). Burnout and Work Engagement: Independent Factors or Opposite Polés? *Jornal of Vocational Behavior*, 68 (1), 165-174.
- Gouveia, C. (2010). *Burnout, Ansiedade e Depressão nos Professores*. Dissertação de Mestrado do Mestrado Integrado em Psicologia. Lisboa: Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.
- Ifeagwazi, C. (2006). The Influence of Marital Status on Self-Report of Symptoms of Psychological Burnout Among Nurses. *Ómega*, 52 (4), 359-373.
- Ivie, D. & Garland, B. (2011). Stress and Burnout in Policing: does Military experience matter? *Police Strategies & Manegement*, 34 (1), 49-66.
- Kanai-Pak, M., Aiken, L., Sloane, D. & Poghosyan, L. (2008). Poor Work environments and Nurse Inexperience are Associated with Burnout, Job Dissatisfaction and Quality Deficits in Japonês Hospitals. *Journal of Clinical Nursing*, 17 (24), 3324-3320.
- Karasek, R. (1997). Demand/control model: A social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behavior development. In *ILO encyclopedia of occupational health and safety*. Geneva: ILO. Acedido em 25 de Setembro de 2001 em http://www.ilo.org/safework_bookshelf/english?content&nd=857170416.

- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Bongers, I. e Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4), 322-355.
- Lipp, M. & Malagris, L. (2001). O stress emocional e seu tratamento. In B. Rangé (Ed.). *Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria* (pp.475-490). Porto Alegre: Artmed.
- Lipp, M. & Tanganelli, M. (2002). Stress e qualidade de vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15 (3), 537-548.
- Manuel, G. & Soeiro, C. (2010). Incidentes Críticos na Polícia Judiciária. *Análise Psicológica*, 1 (28), 149-162.
- Manuel, G. (2009). Incidentes Críticos na Polícia Judiciária: Características e Sugestões para Minimizar Efeitos. *Revista de Psicologia Militar*, 18, 213-236.
- Marques-Teixeira, J. (2002). *Burnout* ou Síndrome de Exaustão. *Saúde Mental*, 4 (2), 10-19.
- Martinez, I. & Soria, M. (2003). Niveles De *Burnout* Engagement en Estudiantes Universitarios. Relación con el Desempeno y Desarrollo Profesional. *Revista de Educación*, 330, 361-384.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced *burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (2), 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1984). Burnout in organizational settings. In S. Oskamp (Ed.). *Applied Social Psychology Annual*, Vol.5 (pp. 133-163). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco: Jossey-bass Publishers.
- Maslach, C., Jackson, S & Leiter, M. (1996). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual* (3^a Ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). Maslach Burnout Inventory. In C. Zalaquett & R. Wood (Eds.) *Evaluating Stress* (pp. 191-218). London: The Scarecrow Press, Lanham & London.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout. In C. Maslach, W. Schaufeli & T. Marek (Eds.). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1-16). USA: Taylor & Francis.

- Mayer, V. (2006). *Síndrome de Burnout e Qualidade de Vida Profissional em Policiais Militares de Campo Grande-MS*. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. Campo Grande-MS: Universidade Católica de Dom Bosco.
- Meier, S. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36 (10), 899-910.
- Mella, D. (2007). Presencia de Síndrome de *Burnout* en Poblaciones Policiales vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia Trabajo*, 9 (24), 43-50.
- Murcho, N., Jesus, S. & Pacheco, J. (2009). A Relação entre a Depressão em Contexto Laboral e o Burnout: um Estudo Empírico com Enfermeiros. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 19 (1), 57-68.
- Oliveira, P. & Bardagi, M. (2010). Estresse e Comprometimento com a Carreira em Policiais Militares. *Boletim de Psicologia*, 59 (131), 153-166.
- Pais-Ribeiro, J., Honrado, A. & Leal, I. (2004). Contribuição para o Estudo da Adaptação Portuguesa das Escalas de Ansiedade, Depressão e Stress (EADS) de 21 Itens de Lovibond e Lovibond. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5 (2), 229-239.
- Pinto, A. & Chambel, M. (2005). Abordagens Teóricas no Estudo do *Burnout* e do *Engagement*. In A. Pinto & M.J. Chambel (Eds.). *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional: Estudos com Amostras Portuguesas* (pp. 53-83). Lisboa: Horizonte.
- Purvanova, R. & Muros, J. (2010). Gender Differences in Burnout: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77 (2), 168-185.
- Randall, K. (2007). Examining the Relationship Between Burnout and Age Among Anglican Clergy in England and Wales. *Mental Health, Religion e Culture*, 10 (1), 39-46.
- Ribeiro, R. & Surrador, A. (2005). Stress em contexto militar e aeronáutico: Identificação dos stressores mais frequentes e indicação de estratégias organizacionais e pessoais para a melhoria do bem-estar. In A. Pinto & A. Silva (1ª Eds.). *Stress e Bem-estar: Modelos e domínios de aplicação* (pp. 150-166). Lisboa: Climepsi Editores.
- Rodrigues, F. & Barroso, A. (2008). Avaliação do *Engagement* nos Docentes da Escola Superior de Saúde Dr. Lopes Dias. *Bioanálise*, 5 (1), 34-39.
- Sartori, L. (2006). *Avaliação de Burnout em Policiais Militares: A Relação entre o Trabalho e o Sofrimento*. Dissertação de Mestrado em Administração. Londrina: Universidade Estadual de Londrina.
- Schaufeli, W. & Bakker A. (2003). *UWES: Utrecht, Work Engagement Scale Preliminary Manual*. Utrecht : Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
- Schaufeli, W., Martínez, I., Pinto, A., Salvanova, M. & Bakker, A. (2002). Burnout and Engagement in University Students: A Cross-National Study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33 (5), 464-481.

- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. (revised edition). New York: McGraw-Hill.
- Silva, R. (2009). *Burnout Coping e Resiliência em Auxiliares de Acção Educativa*. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Silveira, N., Vasconcellos, S., Cruc, L., Liles, R., Silva, T., Castilhost, D. & Gauertt, G. (2005). Avaliação de *Burnout* em uma Amostra de polícias civis. *Revista de Psiquiatria de Rio Grande Sul*, 27 (2), 159-163.
- Silvério, J. (1995). *Burnout no desporto: estudo comparativo em atletas do triatlo, natação, ciclismo e atletismo*. Dissertação de Mestrado em Psicologia do Desporto. Braga: Universidade do Minho.
- Sousa, I. & Mendonça, H. (2009). *Burnout* em professores universitários: Impacto de Percepções de Justiça e Comprometimento Afetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25 (4), 499-508.
- Sousa, I., Mendonça, H. & Zanini, D. (2009). *Burnout* em professores universitários. *Revista Psicologia e Saúde*, 1 (1), 1-8.
- Toyry, S., Kalimo, R., Aarimaa, M., Juntunen, J., Seuri, M. & Rasanen, K. (2004). Children and Work-related Stress Among Psysicians. *Stress and Health*, 20 (4), 213-221.
- Vara, N. (2007). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar*. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. Porto: FPCEUP.
- Vaz-Serra, A. (2005). As Múltiplas facetas do Stress. In A. Pinto & A. Silva (Eds.). *Stress e Bem-estar: Modelos e domínios de aplicação* (pp. 17-42). Lisboa: Climepsi
- Vaz-Serra, A. (2007). *O stress na vida de todos os dias* (3ª Ed.). Coimbra: Minerva Coimbra.

7. ANEXO: APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Este questionário¹ é realizado no âmbito de um projecto do Mestrado Integrado em Psicologia, a decorrer na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins académicos e científicos (dissertação de Mestrado), sendo realçado que as respostas dos inquiridos representam apenas a sua opinião individual. O questionário é anónimo, não devendo por isso colocar a sua identificação em nenhuma das folhas nem assinar o questionário. Não existem respostas certas ou erradas. Por isso lhe solicitamos que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões. Na maioria das questões terá apenas de assinalar **com uma cruz** a sua opção de resposta.

Obrigado pela sua colaboração.

Grupo I

1. Idade: _____

2. Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino

3. Habilitações literárias:

<input type="checkbox"/>	6º Ano
<input type="checkbox"/>	9º Ano
<input type="checkbox"/>	12º Ano
<input type="checkbox"/>	Bacharelato/Licenciatura
<input type="checkbox"/>	Outro. Qual? _____

4. Estado Civil:

<input type="checkbox"/>	Solteiro
<input type="checkbox"/>	Casado ou a viver em união de facto
<input type="checkbox"/>	Divorciado, separado ou viúvo

5. Tem filhos? ☐ Sim ☐ Não

6. Categoria a que pertence:

<input type="checkbox"/>	Oficial QP
<input type="checkbox"/>	Oficial RV/RC
<input type="checkbox"/>	Sargentos QP
<input type="checkbox"/>	Sargentos RV/RC
<input type="checkbox"/>	Praças

7. Carga horária semanal:

<input type="checkbox"/>	Menos de 35 horas	<input type="checkbox"/>	35 horas	<input type="checkbox"/>	Mais de 35 horas
--------------------------	-------------------	--------------------------	----------	--------------------------	------------------

8. Funções que desempenha actualmente: _____

9. Anos de serviço no total: _____

10. Actualmente encontra-se:

<input type="checkbox"/>	Colocado perto de casa
<input type="checkbox"/>	Colocado/deslocado a mais de 120 km de casa

11. Se respondeu colocado/deslocado indique se a sua família o acompanhou no deslocamento:

<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>	Não
--------------------------	-----	--------------------------	-----

¹ Versão para investigação elaborada por Elisabete Teixeira & Cristina Queirós, F.P.C.E.U.P. (2010)

Grupo II²

O objectivo deste questionário é compreender como os militares encaram o seu trabalho e as pessoas com quem trabalham mais de perto. A seguir encontram-se 22 afirmações sobre sentimentos relacionados com a sua actividade profissional. Por favor leia cada frase atentamente e pense se alguma vez se sentiu dessa forma face ao seu trabalho. Para a sua resposta tome como referência **os últimos 3 meses** da sua actividade profissional.

	Nunca	Algumas vezes ou menos por ano	Uma vez ou menos por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1. Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho.							
2. Sinto-me desgastado no fim do dia de trabalho.							
3. Sinto-me fatigado quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.							
4. Posso compreender facilmente como os meus camaradas se sentem em relação às coisas.							
5. Sinto que trato alguns camaradas como se fossem objectos impessoais.							
6. Trabalhar com pessoas todo o dia é realmente uma pressão para mim.							
7. Lido muito eficazmente com os problemas dos meus camaradas.							
8. Sinto-me esgotado pelo meu trabalho.							
9. Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.							
10. Tornei-me mais insensível para com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão.							
11. Receio que este trabalho me esteja a endurecer emocionalmente.							
12. Sinto-me com muita energia.							
13. Sinto-me frustrado pelo meu trabalho.							
14. Sinto que estou a trabalhar demasiado na minha profissão.							
15. Não me importo realmente com o que acontece a alguns camaradas.							
16. Trabalhar directamente com pessoas sujeita-me a demasiado stress.							
17. Sou capaz de criar facilmente uma atmosfera descontraída com os meus camaradas.							
18. Sinto-me cheio de alegria depois de trabalhar de perto com os meus camaradas.							
19. Realizei muitas coisas que valem a pena nesta profissão.							
20. Sinto-me como se estivesse no limite da minha resistência.							
21. No meu trabalho, lido muito calmamente com os problemas emocionais.							
22. Sinto que os camaradas me culpam por alguns dos seus problemas.							

² M.B.I.-H.S.S. de Maslach et al. (1996), tradução cedida em 2009 por Alexandra Marques Pinto (a.marquespinto@fpce.ul.pt).

Grupo III³

Os itens que se seguem referem-se a sentimentos, crenças e comportamentos relacionados com a sua experiência profissional. Por favor responda a cada um dos itens de acordo com a escala de respostas que se segue. Por favor, para responder aos itens **pense nas suas tarefas profissionais**, e avalie com que frequência tem cada um dos seguintes sentimentos, crenças ou comportamentos:

	Nenhuma vez	Algum as vezes por ano	Uma vez ou menos por mês	Algum as vezes por mês	Uma vez por semana	Algum as vezes por semana	Todos os dias
1.No meu trabalho sinto-me cheio de energia							
2. Acho que o meu trabalho tem muito significado e utilidade							
3. O tempo passa a voar quando estou a trabalhar							
4. No meu trabalho sinto-me com força e energia							
5. Estou entusiasmado com o meu trabalho							
6. Quando estou a trabalhar esqueço tudo o que se passa à minha roda							
7. O meu trabalho inspira-me							
8. Quando me levanto de manhã apetece-me ir trabalhar							
9. Sinto-me feliz quando estou a trabalhar intensamente							
10. Estou orgulhoso do que faço neste trabalho							
11. Estou imerso no meu trabalho							
12. Sou capaz de ficar a trabalhar por períodos de tempo muito longos							
13. O meu trabalho é desafiante para mim							
14. “Deixo-me ir” quando estou a trabalhar							
15. Sou uma pessoa com muita resistência mental no meu trabalho							
16. É-me difícil desligar-me do meu trabalho							
17. No meu trabalho sou sempre perseverante (não desisto), mesmo quando as coisas não estão a correr bem							

³ U.W.E.S. de Schaufeli & Bakker (2003), tradução cedida em 2009 por Alexandra Marques Pinto (a.marquespinto@fpce.ul.pt).

Grupo IV⁴

Por favor leia cada uma das afirmações abaixo e assinale quanto cada afirmação se aplicou a si **durante a semana passada**. Não há respostas certas ou erradas. Não leve muito tempo a indicar a sua resposta em cada afirmação.

	Não se aplicou nada a mim	Aplicou-se a mim algumas vezes	Aplicou-se a mim muitas vezes	Aplicou-se a mim a maior parte das vezes
1. Tive dificuldades em me acalmar.				
2. Senti a minha boca seca.				
3. Não consegui sentir nenhum sentimento positivo.				
4. Senti dificuldades em respirar.				
5. Tive dificuldade em tomar iniciativa para fazer coisas.				
6. Tive tendência a reagir em demasia em determinadas situações.				
7. Senti tremores (por ex. nas mãos).				
8. Senti que estava a utilizar muita energia nervosa.				
9. Preocupei-me com situações em que podia entrar em pânico e fazer figura ridícula.				
10. Senti que não tinha nada a esperar do futuro.				
11. Dei por mim a ficar agitado.				
12. Senti dificuldade em me relaxar.				
13. Senti-me desanimado e melancólico.				
14. Estive intolerante em relação a qualquer coisa que me impedisse de terminar aquilo que estava a fazer.				
15. Senti-me quase a entrar em pânico.				
16. Não fui capaz de ter entusiasmo por nada.				
17. Senti que não tinha muito valor como pessoa.				
18. Senti que por vezes estava sensível.				
19. Senti alterações no meu coração sem fazer exercício físico.				
20. Senti-me assustado sem ter tido uma boa razão para isso.				
21. Senti que a vida não tinha sentido.				

⁴ E.A.D.S.- 21, (Lovibond & Lovibond, 1995), adaptação portuguesa de Pais-Ribeiro, Honrado & Leal (2004).

Grupo V⁵

Os itens seguintes caracterizam de um modo global o seu trabalho. Por favor responda de acordo com a escala que se segue.

	Nunca ou quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente
1. Com que frequência tem de fazer as suas tarefas de trabalho com muita rapidez?				
2. Com que frequência tem de trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?				
3. O seu trabalho exige demasiado esforço de si?				
4. Tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas do seu trabalho?				
5. O seu trabalho apresenta exigências contraditórias ou discordantes?				
6. Tem possibilidade de aprender coisas novas no seu trabalho?				
7. O seu trabalho exige um elevado nível de competências e conhecimentos especializados?				
8. O seu trabalho exige-lhe que tome iniciativas?				
9. No seu trabalho tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?				
10. Tem a oportunidade de decidir como fazer o seu trabalho?				
11. Tem a oportunidade de decidir o que fazer no seu trabalho?				

	Discordo totalmente	Discordo mais do que concordo	Concordo mais do que discordo	Concordo totalmente
12. Existe um ambiente calmo e agradável no local onde trabalho.				
13. Tenho um bom relacionamento com as pessoas com quem trabalho.				
14. Posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.				
15. Se eu estiver num mau dia, os meus colegas de trabalho entendem.				
16. Tenho um bom relacionamento com os meus superiores.				
17. Gosto de trabalhar com os meus colegas.				

18. Já efectuou alguma Missão? ☐ Sim ☐ Não

19. Se respondeu Sim indique:

Quantas missões efectuou: _____

Quanto tempo durou a última Missão: _____

Quando teve início a última Missão: _____

⁵ J.S.S. (Theorell, 1988, in Alves et al., 2004), adaptação da versão brasileira efectuada por E. Teixeira & C. Queirós (2010).